

# **SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN  
SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KOTA MAKASSAR**

**NURHAYATI**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

# SKRIPSI

## **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KOTA MAKASSAR**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh:

**NURHAYATI  
A021171023**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh:

**NURHAYATI**  
**A021171023**

telah diperiksa dan disetujui untuk di seminarkan

Makassar, 7 Juli 2021

Pembimbing I



Dr. Muhammad Yunus Amar, SE., M.T.  
NIP. 19620430 198810 1 001

Pembimbing II



Shinta Dewi Sugiharti Tikson, SE., M.Mgt.  
NIP. 19810530 200912 2 003



Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Dian Anggraece Sigit Parawansa, M.Si., Ph.D., CWM  
NIP. 19620405 198702 2 001

# SKRIPSI

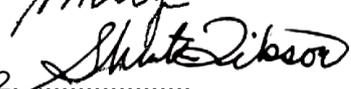
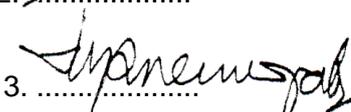
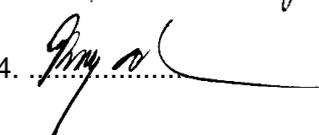
## PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**NURHAYATI**  
**A021171023**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **26 Juli 2021** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Muhammad Yunus Amar, SE., M.T	Ketua	1. 
2.	Shinta Dewi Sugiharti Tikson, SE.,M.Mgt	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si	Anggota	3. 
4.	Drs. Armayah, M.Si	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Lisa Anggraece Sigit Parawansa, M.Si., Ph.D.,CWM  
NIP. 19620405 198702 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhayati  
NIM : A021171023  
departemen/program studi : Manajemen S1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Selama Pandemi Covid-19 di Kota Makassar**

adalah hasil karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 17 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Nurhayati

## PRAKATA

Tiada hentinya mengucapkan Puji dan syukur atas kehadiran ALLAH SWT., serta atas ridha rahmat dan karunianya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan selama Pandemi Covid-19 di Kota Makassar**”.

Shalawat dan salam kepada baginda Rasulullah Muhammad Shalallahu Alaihi Wa Salam sebagai sosok panutan dan menjadi cahaya bagi seluruh umat manusia khususnya umat islam. Beliau yang telah mewariskan wahyu Allah Subhanahu Wa Ta’ala yaitu Al-Quran kepada umatnya sehingga kebingungan dan kekeliruan pada umat akhir zaman saat ini dapat terluruskan.

Dalam proses penulisan penelitian skripsi ini penulis membutuhkan banyak waktu dan tenaga dalam menyelesaikan penelitian ini. Hambatan dan rintangan dialami penulis selama pengerjaan dan pembuatan skripsi ini, namun berkat bantuan, dukungan dan dorongan serta dukungan pihak-pihak terdekat sehingga akhirnya penelitian ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua, ibunda tercinta Siara yang tak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan serta dorongan emosional selama masa pendidikan hingga pada proses penulisan skripsi ini. Ayahanda Atong yang tak henti-hentinya bekerja untuk membiayai pendidikan penulis, memberikan hiburan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi, serta memberikan dorongan dan semangat, baik secara moril maupun materil.
2. Yang terhormat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si beserta jajarannya,

serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Ketua Jurusan Manajemen, Ibunda Prof. Dra. Hj. Dian Anggraecce Sigit Parawansa, M.Si.Phd.,CWM dan Sekretaris Jurusan Bapak Andi Aswan, SE.,MBA.Phil.,DBA.
4. Bapak Dr. Muhammad Yunus Amar, SE., M.T selaku pembimbing I serta Ibu Shinta Dewi Sugiharti Tikson, SE.,M.Mgt selaku pembimbing II atas semua bimbingan dan arahan serta masukan maupun kritikan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas waktu yang telah diberikan karena bersedia memberikan arahnya kapanpun waktu yang dibutuhkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Dosen Tim Penguji Bapak Prof. Dr. Muh. Idrus Taba, SE., M.Si dan Bapak Drs. Armayah, M.Si yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan arahan, nasehat beserta perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh staf Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin terkhusus untuk pak Tamsir dan pak Asmari yang telah membantu perihal administrasi.
7. Nenek penulis yang juga memberikan dorongan semangat dan dukungan dengan penuh kasih sayang dan perhatian, Mama Mbah Watini tercinta semoga selalu diberikan kesehatan.
8. Saudara-saudara ku tercinta, Maya dan Linda yang selalu memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis, Mare yang sering menjadi tempat berbagi keluh kesah penulis, serta Wawan dan Alam yang selalu memberikan motivasi berupa celaan kepada penulis sehingga penulisan skripsi dapat diselesaikan.
9. Para sahabat Rene dan Windi yang selalu siap sedia menjadi membantu penulis selama perkuliahan hingga proses penulisan skripsi. Memberikan saran akademik kepada penulis, dukungan, semangat, motivasi, serta tempat berbagi keluh kesah penulis selama proses pembuatan skripsi. Terimakasih karena telah menjadi teman pertama di awal pendidikan dan menemani penulis selama masa perkuliahan hingga saat ini.

10. Keluarga besar E.LAF (*Everlasting Friends*) yaitu Rene dan Windi memberikan dukungannya secara moril, Riska yang bersedia dibebani selama proses penulisan, Irja dan Sri atas saran-saran dan memberikan semangat, Syerli dan Mentari menjadi partner penulis dalam mengerjakan skripsi, Santika yang bersedia mengantar penulis, Saras dan Marini yang selalu memberikan saran-saran lainnya, serta Ai dan Zira yang juga memberikan dukungan kepada penulis. Terimakasih telah menjadi teman berbagi suka dan duka selama menjadi mahasiswa dan terimakasih karena telah bersedia untuk terbebani oleh penulis.
11. Kakak-kakak Alumni Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, terkhusus kak Apri yang memberikan saran kepada penulis terkait penulisan skripsi.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala hal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna dan belum memenuhi keinginan berbagai pihak mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun guna menjadi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Makassar, 17 Juni 2021

Peneliti,

Nurhayati

## ABSTRAK

### Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Selama Pandemi Covid-19 di Kota Makassar

#### *Influence of Job Satisfaction and Job Stress on Employee Turnover Intention During Pandemic Covid-19 in Makassar*

Nurhayati

Yunus Amar

Shinta Dewi Sugiharti Tikson

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan selama pandemi Covid-19 di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Purposive Sampling* dan diperoleh sebanyak 150 responden sebagai sampel. Sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan serta stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan selama pandemi Covid-19 di Kota Makassar.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Stres Kerja, *Turnover Intention*

This study aims to determine the effect of job satisfaction and job stress on employee turnover intention during pandemic covid-19 in Makassar city. This research uses a quantitative approach. The sample used in this study is purposive sampling and obtained as many as 150 respondents as a simple. Sources of data in this study are using primary data obtained from distributing questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of study indicate that the job satisfaction variables partially have a negative and significant effect on employee turnover intention and job stress variables partially have a positive and significant effect on employee turnover intention during pandemic Covid-19 in Makassar city.

**Keywords:** Job Satisfaction, Job Stress, Turnover Intention.

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Perilaku Organisasi.....	9
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	10
2.1.3 Stres Kerja.....	13
2.1.4 <i>Turnover Intention</i> .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	23
3.1	Rancangan Penelitian .....	23
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	23
3.3	Populasi Dan Sampel.....	23
3.3.1	Populasi.....	23
3.3.2	Sampel .....	24
3.4	Jenis Dan Sumber Data .....	25
3.4.1	Jenis Data .....	25
3.4.2	Sumber Data .....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	26
3.6.1	Variabel Penelitian.....	26
3.6.2	Definisi Operasional .....	27
3.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	27
3.8	Metode Analisis Data .....	28
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	28
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.9	Pengujian Hipotesis .....	29
3.9.1	Uji T .....	29
3.9.2	Uji F .....	29
3.9.3	Nilai R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	31
4.2	Analisis Karakteristik Responden.....	32
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	33
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pekerjaan .....	33

4.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	34
4.3.1	Uji Validitas.....	34
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	35
4.4	Analisis Statistik Deskriptif .....	36
4.4.1	Kepuasan Kerja.....	37
4.4.2	Stres Kerja.....	38
4.4.3	Turnover Intention .....	39
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
4.6	Pengujian Hipotesis .....	40
4.6.1	Uji T .....	40
4.6.2	Uji F .....	42
4.6.3	Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	42
4.7	Pembahasan.....	43
4.7.1	Pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> karyawan selama pandemi COVID-19 di Kota Makassar.....	43
4.7.2	Pengaruh stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> karyawan selama pandemi COVID-19 di Kota Makassar.....	44
4.7.3	Stres kerja berpengaruh paling dominan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan selama pandemi COVID-19 di Kota Makassar .....	46
BAB V	PENUTUP.....	47
5.1	Kesimpulan .....	47
5.2	Saran .....	47
	DAFTAR PUSTAKA.....	49
	LAMPIRAN.....	52

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	22

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Presentasi Phk Buruh/Pegawai/Karyawan Berdasarkan Sektor .....	1
Table 1.2 Jumlah Tenaga Kerja Di Makassar .....	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja ....	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	34
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Kepuasan Kerja .....	37
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Stres Kerja .....	38
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Turnover Intention.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	42
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Biodata Penulis.....	53
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Skripsi .....	55
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Kuesioner .....	59
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	69
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	77

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 yang terjadi di Indonesia menyebabkan pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa daerah. Kebijakan ini menyebabkan aktivitas sosial masyarakat yaitu seperti transportasi, pusat perbelanjaan, serta tempat rekreasi dan hiburan di tutup. Keadaan ini berdampak pada keberlangsungan sosial ekonomi masyarakat terutama keberlangsungan pekerjaan dan penurunan pendapatan pekerja (Ngadi dan Purba, 2020). Kemudian pada fase awal pandemi, International Labour Organization (ILO) memprediksikan bahwa 25 juta pekerjaan di dunia dapat hilang karena COVID-19 ini (ILO, 2020a). Survei *online* yang dilakukan oleh Pusat Penelitian Kependudukan LIPI bersama dengan Lembaga Demografi Universitas Indonesia (LD-UI) dan Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Ketenagakerjaan tentang dampak COVID-19 terhadap tenaga kerja dengan total responden 1.112 buruh/karyawan/pegawai di Indonesia menemukan hasil presentasi PHK buruh/pegawai/karyawan berdasarkan sektor pekerjaan seperti tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 Presentasi PHK Buruh/Pegawai/Karyawan Berdasarkan Sektor**

No	Sektor Pekerjaan	Phk (%)		
		Total	Tanpa Pesangon	Dgn Pesangon
1	Industri Pengolahan	22,2	18	4,3
2	Jasa Kemasyarakatan	7,9	7	0,8
3	Konstruksi/Bangunan	29,3	29,3	0
4	Lembaga Keuangan, Real Estate, Usaha Persewaan & Jasa Perusahaan	11,7	9,8	1,9
5	Listrik, Gas, dan Air Minum	28,6	24,1	4,5
6	Perdagangan, Rumah Makan dan Jasa Akomodasi	28,9	26,1	2,8
7	Pertambangan dan Penggalian	11,2	11,2	0
8	Pertanian, Perkebunan, Kehutanan, Perburuan & Perikanan	4,1	4,1	0
9	Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	9,8	6,4	3,4

Sumber: Jurnal Kependudukan Indonesia (2020)

Berdasarkan tabel 1.1, terdapat banyak sektor-sektor zona merah yang mengalami jumlah PHK yang tinggi yaitu sektor konstruksi/bangunan (29,3%) dan sektor perdagangan, rumah makan, dan jasa akomodasi (28,9%). Kejadian PHK paling parah terjadi pada sektor konstruksi/bangunan karena seluruh karyawan yang di PHK tidak mendapatkan pesangon begitu pula dengan sektor perdagangan, rumah makan, dan jasa akomodasi yang totalnya 26,1% karyawan tidak mendapatkan pesangon. Umumnya status karyawan yang di PHK adalah karyawan tidak tetap atau karyawan kontrak berdasarkan *output* tertentu.

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Lestari (2021) terhadap 30 karyawan menemukan hasil bahwa sebanyak 93% karyawan akan mencari pekerjaan lain saat bonus dan tunjangan dalam perusahaan tidak cair karena COVID-19, serta 83% karyawan tetap berniat keluar meski diberlakukan sistem pekerjaan baru dalam perusahaan. Hal ini tentu akan berdampak pada tingginya tingkat *turnover intention* karyawan dalam perusahaan berdasarkan keinginan karyawan. Selain itu, saat pandemi seperti ini dengan banyaknya tingkat PHK yang dilakukan oleh perusahaan menyebabkan tingkat *turnover* karyawan juga tinggi. Tingkat *turnover* yang tinggi akan memberikan kerugian biaya kepada perusahaan. Untuk mencegah tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan, penting bagi pemimpin dalam perusahaan untuk tetap menjalankan perusahaan sehingga PHK adalah jalan terakhir yang dapat dilakukan dalam efisiensi biaya ini. Selain itu, penting untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan untuk mencegah *high quality employee* memutuskan *resign* dari perusahaan (Sely, 2020). Sehingga dalam hal ini *turnover intention* karyawan dapat terjadi karena keinginan karyawan itu sendiri dan akibat adanya PHK oleh perusahaan. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan (Yukongdi dan Shrestha, 2020; Dewi dan Sriathi, 2019; Lestari dan Mujiati, 2018; Parastoo, Elahe, dan Nahid, 2017).

Beberapa hasil penelitian diatas menemukan bahwa *turnover intention* karyawan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif yang dimiliki seorang karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins dan Judge, 2017). Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi, sedangkan individu yang merasa kurang puas dengan pekerjaannya cenderung akan meninggalkan organisasi (Andini, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Eka (2014) juga menemukan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung bertahan dalam suatu organisasi. Sebaliknya, apabila karyawan tidak merasa puas, mereka akan meninggalkan perusahaan. Sehingga, berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan kerja mampu menekan tingkat *turnover intention* karyawan. Dalam realitanya, seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa nyaman sehingga sulit untuk meninggalkan organisasi (Sari,2014).

Stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang, baik fisik maupun mental. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan akan berimplikasi terhadap *voluntary turnover* (Robbins dan Judge, 2017). *Voluntary turnover* adalah keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan secara sukarela dengan suatu alasan. Ketika karyawan merasakan tekanan di dalam pekerjaannya dan menyebabkan stres yang berlebihan, akan menyebabkan karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan. Maka dari itu, perusahaan perlu memberikan penghargaan terhadap pekerjaannya untuk mengurangi tingkat stres kerja dan keinginan karyawan untuk keluar (Eka, 2014). Makassar adalah salah satu Kota besar di luar pulau Jawa yang memiliki banyak tenaga kerja dan juga terdampak terhadap *turnover intention* karyawan (Ngadi

dan Purba, 2020). Berikut data jumlah tenaga kerja di Makassar selama 5 tahun terakhir.

Table 1.2 Jumlah Tenaga Kerja Di Makassar

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bekerja	3.537.559	3.581.957	3.801.407	4.195.920	4.172.182	4.137.924
Pengangguran	218.311	192.969	190.411	222.863	224.056	250.266
<b>Jumlah</b>	<b>3.755.870</b>	<b>3.774.926</b>	<b>3.991.818</b>	<b>4.418.783</b>	<b>4.396.238</b>	<b>4.388.190</b>

Sumber: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) (2020)

Tabel 1.2 menjelaskan terjadi penurunan jumlah tenaga kerja antara tahun 2019 hingga 2020 serta peningkatan pengangguran yang cukup signifikan di tahun 2020. PSBB yang dilakukan di Indonesia di awal April 2020 juga berdampak cukup besar di Kota Makassar. Dampak pandemi ini menyebabkan 165 perusahaan melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) dan merumahkan 8.272 karyawan (Cipto, 2020). Peningkatan pengangguran yang terjadi di tahun 2020 ini disebabkan karena dampak dari pandemi COVID-19 tersebut. Sedangkan berdasarkan artikel yang dikeluarkan oleh kompas.com, survei yang dilakukan oleh PPM Manajemen menghasilkan bahwa 80% karyawan mengalami gejala stres di masa pandemi COVID-19. Hasilnya, stres akibat memikirkan keberlangsungan usaha di beberapa sektor cukup tinggi, sektor jasa memberikan respon paling tinggi yaitu sebesar 31%, sektor perdagangan dan konstruksi masing-masing sebesar 30%, manufaktur 26%, dan terakhir sektor pertambangan sebesar 19%. Untuk menekan tingkat stres karyawan dalam bekerja maka perlu untuk memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja dan stres kerja memiliki hubungan yang negatif yaitu ketika stres kerja mengalami peningkatan maka akan menyebabkan turunnya kepuasan kerja karyawan (Jehangir, 2011; Iqbal dan Waseem, 2012). Pandemi Covid-19 yang terjadi di kota Makassar, juga mempengaruhi karyawan di berbagai sektor Industri. Penelitian yang dilakukan oleh Pusat Pendidikan Kependudukan LIPI

bersama dengan Lembaga Demografi Universitas Indonesia (LD-UI) dan Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Ketenagakerjaan menghasilkan terdapat 9 sektor pekerjaan yang terdampak Pandemi Covid-19 yang terlihat pada Tabel 1.1 dan hal ini menjadi salah satu sampel dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Maka dari itu, untuk melihat tingkat kepuasan kerja dan stres kerja terhadap karyawan di Kota Makassar dan pengaruhnya terhadap *turnover intention* karyawan di perusahaan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul: “Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Selama Pandemi COVID-19 Di Kota Makassar”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan kerja dan stres kerja merupakan beberapa hal yang paling mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan. Kemudian perubahan yang terjadi pada berbagai sektor di masa pandemi saat ini cukup memberikan dampak terhadap perilaku karyawan yang ada di Kota Makassar. Melalui permasalahan ini, maka pertanyaan-pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar?
3. Di antara stres kerja dan kepuasan kerja, variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Makassar.
2. Untuk mengetahui stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu:

#### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti sehingga peneliti dapat menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini.

#### 2. Bagi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi perusahaan-perusahaan yang ada di Makassar untuk pengembangan Sumber Daya Manusia. Terutama yang berkaitan dengan stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention* karyawan.

#### 3. Bagi pembaca

Manfaat penelitian ini bagi pembaca diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya dan sebagai referensi untuk penelitian lain yang terkait.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dengan adanya ruang lingkup penelitian ini dapat memberikan gambaran dan batasan yang jelas terhadap ruang lingkup penelitian. Melihat judul penelitian ini yaitu pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja karyawan terhadap *turnover intention* karyawan di Makassar. Maka, ruang lingkup penelitian ini mencakup kepuasan kerja, stres kerja, *turnover intention*, dan karyawan di perusahaan yang ada di Kota Makassar.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait keseluruhan isi penelitian yang dibagi menjadi 5 bab, sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan masing-masing variabel penelitian. Selain itu, bab ini juga memperlihatkan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan penelitian yang diangkat, serta menunjukkan kerangka konsep penelitian dan hipotesis sementara dari peneliti.

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, lokasi dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, serta teknik analisis data.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berisi gambaran umum penelitian, identitas responden, uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis (uji T, uji F, dan Koefisien determinasi), dan pembahasan.

**Bab V Penutup**

Berisi tentang hasil penelitian, saran kebijakan untuk perusahaan, dan saran penelitian untuk yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Perilaku Organisasi**

Ciri khas manajer adalah mereka menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Manajer membuat keputusan, mengalokasikan sumber daya, dan mengarahkan aktivitas orang lain untuk mencapai tujuan di dalam sebuah organisasi. Organisasi merupakan unit sosial yang terkoordinasi secara sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, dan berfungsi secara relatif terus menerus untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan bersama. Cara terbaik yang dapat dilakukan manajer untuk mencapai tujuan ini adalah dengan mempelajari perilaku organisasi (Robbins dan Judge, 2017). Menurut Robbins dan Judge (2017) perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki dampak individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, untuk tujuan menerapkan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

Menurut Miftah (2014) terdapat prinsip-prinsip perilaku organisasi, yaitu:

1. Manusia berbeda perilakunya, karena kemampuannya tidak sama.
2. Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda.
3. Orang berpikir tentang masa depan, dan berpikir bagaimana mereka akan bertindak di masa depan.
4. Seseorang memahami lingkungannya dalam hubungannya dengan kebutuhannya di masa lalu.
5. Seseorang itu memiliki reaksi senang atau tidak senang, serta puas atau tidak puas.
6. Banyak faktor yang menentukan sikap atau perilaku seseorang.

### 2.1.2 Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya imbalan yang diterima pekerja dengan banyaknya imbalan yang diyakini harus diterima. Selanjutnya Anggi dan Kristiana (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah emosi positif yang muncul dalam sikap positif pula terhadap pekerjaannya, karena adanya persepsi seberapa baik pekerjaan yang digelutinya dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Novita dan Meily (2011) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu pekerjaan yang menantang, penghargaan yang sepadan, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang suportif serta kesesuaian antara pekerjaan dan kepribadian individu.

Menurut Rivai dan Sagala (2011) teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan ketidaksesuaian yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.
2. Teori Keadilan (*Equity Theory*). Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Menurut teori ini, karyawan akan selalu membandingkan rasio

input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Apabila terjadi ketidakseimbangan maka akan timbul ketidakpuasan.

3. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas.

Menurut Sari (2014) kepuasan kerja sangat dibutuhkan karyawan karena dapat meningkatkan produktivitasnya. Hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan karyawan dalam bekerja akan memberikan dampak negatif terhadap perusahaan serta karyawan itu sendiri. Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa beberapa karakteristik yang mungkin mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. *Job Conditions*. Umumnya, pekerjaan yang menarik dan memberikan pelatihan, variasi, kemandirian, dan kendali memberikan kepuasan kepada sebagian besar karyawan. Ketergantungan antar karyawan, umpan balik, dukungan sosial, dan interaksi dengan rekan kerja diluar dari divisi karyawan juga memberikan kepuasan kepada karyawan, bahkan setelah

mempertimbangkan karakteristik karyawan. Dengan demikian, sifat intrinsik dari pekerjaan itu sendiri yaitu adanya interaksi sosial dan pengawasan merupakan prediktor penting dari kepuasan kerja. Meskipun pemahaman karyawan terhadap pekerjaan akan berbeda, namun sifat intrinsik pekerjaan tetap yang paling penting.

2. *Personality*. Sama pentingnya dengan kondisi kerja untuk kepuasan kerja, kepribadian juga memainkan peran penting. Orang yang memiliki *Core Self-Evaluations* (CSE) positif yaitu percaya pada nilai batin dan kompetensi dasar mereka, lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada orang dengan CSE negatif. Selain itu, dalam konteks komitmen karir, CSE mempengaruhi kepuasan kerja karena orang-orang dengan tingkat CSE dan komitmen karir yang tinggi mungkin menyadari kepuasan kerja yang sangat tinggi.
3. *Pay*. Gaji memang berkorelasi dengan kepuasan kerja dan kebahagiaan keseluruhan bagi banyak orang, tetapi efeknya bisa lebih kecil setelah seseorang mencapai tingkat standar kehidupan yang nyaman dan lebih baik.
4. *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Tanggung jawab sosial perusahaan yaitu tindakan yang diatur sendiri untuk memberi manfaat bagi masyarakat atau lingkungan luar organisasi yang diwajibkan oleh hukum, Komitmen organisasi terhadap tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) ini semakin mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Selanjutnya, Robbins dan Judge (2017) mengatakan bahwa karyawan yang merasa tidak puas akan melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. *Exit* (keluar), yaitu perilaku karyawan yang meninggalkan organisasi yang disertai dengan pengunduran diri dan mencari organisasi baru.
2. *Voice* (bersuara) yaitu kondisi karyawan secara aktif dan konstruktif bersuara melakukan perbaikan keadaan dan kondisi yang meliputi penyaranan

perbaikan, pendiskusian masalah dengan atasan, serta sebagai perwujudan bentuk kegiatan perserikatan.

3. *Loyalty* (kesetiaan) yaitu tindakan karyawan yang secara pasif disertai optimis menunggu perbaikan kondisi yang ditandai dengan memberikan pembelaan kepada organisasi dari setiap kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajernya untuk “melakukan hal yang benar”.
4. *Neglect* (pengabaian) yaitu kondisi terburuk karyawan dibanding tindakan lainnya, dimana karyawan secara pasif membiarkan keadaan memburuk yang ditandai dengan keabsenan atau keterlambatan kronis, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.

### **2.1.3 Stres Kerja**

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2011). Kemudian menurut Robbins dan Judge (2017), stres adalah kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada peluang, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting.

Sari (2014) mengatakan stres yang muncul dalam diri karyawan biasanya dipicu melalui internal karyawan dan external karyawan, tergantung dari sikap karyawan dalam menanggapi perilaku stres tersebut. Stres kerja dapat diukur menggunakan delapan indikator (Dewi & Wibawa, 2016) yaitu:

1. Merasa takut ketika ada perubahan sistem yang baru di perusahaan
2. Merasa tidak senang ketika di perusahaan ada konflik antar kelompok
3. Merasa tidak senang ketika kinerja tidak sesuai dengan pekerjaan di dalam perusahaan yang tidak memadai

4. Merasa bingung ketika memiliki dua peran pekerjaan yang berbeda dalam bekerja
5. Merasa jenuh ketika kualitas supervisi jelek
6. Merasa emosi apabila mendapat beban kerja yang berlebihan
7. Merasa tergesa-gesa ketika ada desakan waktu untuk menyelesaikan tugas kantor
8. Merasa menyerah apabila frustrasi karena pekerjaan tidak sesuai dengan harapan.

Ada beberapa faktor penyebab stres dalam pekerjaan (Robbins dan Judge, 2017), yaitu:

#### 1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian dalam lingkungan mempengaruhi desain dari struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres dikalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Ada beberapa ketidakpastian dalam faktor lingkungan, yaitu:

- Ketidakpastian Ekonomi

Ketidakpastian harga barang yang cenderung untuk terus naik sedangkan kenaikan gaji karyawan tidak terlalu signifikan dengan kenaikan harga barang dan bahkan gaji karyawan cenderung tetap hal inilah yang akan membuat karyawan menjadi stres karena kebutuhan pokoknya tidak tercukupi.

- Ketidakpastian Politis

Batasan birokrasi menjadi salah satu sumber stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Karyawan akan merasa tertekan atau stres apabila karyawan merasa ada ancaman terhadap perubahan politik.

- Ketidakpastian Teknologis

Inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman seorang karyawan usang dalam waktu yang sangat pendek oleh karena itu ketidakpastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stres, komputer, robotika, otomatisasi dan ragam-ragam lain dari inovasi teknologis merupakan ancaman bagi banyak organisasi yang menyebabkan stres

## 2. Faktor Organisasi

Ada banyak sekali faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, sehingga dikategorikan faktor-faktor ini di sekitar tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan tingkat hidup organisasi.

### a) Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisile Lini perakitan dapat memberi tekanan pada orang bila kesepakatan dirasakan berlebihan. Makin banyak kesalingtergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang yang lain, makin potensial stres.

### b) Tuntutan Peran

Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan hampir tidak bisa dirujukkan atau dipuaskan.

### c) Tuntutan Antar Pribadi

Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain kurangnya dukungan sosial, rekan-rekan, dan hubungan pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, istimewa di antara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

## 3. Faktor Individual

Dalam faktor individual ini bisa mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama sekali faktor-faktor ini adalah isu keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang intern.

### a) Masalah Keluarga

Keluarga secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan dan kesulitan disiplin pada anak-anak merupakan contoh dari masalah hubungan yang menciptakan stres bagi para karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

### b) Masalah Ekonomi

Masalah ekonomi diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan. Sumber daya keraguan karyawan merupakan suatu perangkat kesulitan pribadi lain yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu perhatian karyawan terhadap kerja.

Ada beberapa cara mengelola stres kerja menurut Rivai dan Sagala (2011). Pada mulanya dipakai nama seperti kesehatan mental. Akan tetapi, untuk menghindari pengertian penyakit psikiatrik yang serius, perusahaan telah mengubah nama program mereka yang saat ini populer adalah manajemen stres. Menurut Rivai dan Sagala (2011) cara penanggulangan stres yaitu:

### 1. Program Klinis

Penanggulangan program klinis ini didasarkan atas pendekatan medis tradisional. Beberapa unsur dari program tersebut mencakup: Diagnosis, Pengobatan (*Treatment*), Penyaringan (*Screening*), Dan Pencegahan (*Prevention*). Program klinis harus ditangani oleh orang yang berwenang jika dimaksudkan untuk menghasilkan manfaat. Kepercayaan dan rasa hormat harus ditanamkan untuk memanfaatkannya. Ini dimungkinkan jika ada staf yang memenuhi syarat untuk melakukan diagnosis, pengobatan, penyaringan, dan pencegahan.

### 2. Program Keorganisasian

Program keorganisasian ini terkadang lanjutan dari program klinis yang ditujukan lebih luas kepada karyawan. Program ini muncul karena beberapa masalah yang ditemukan dalam kelompok suatu unit, atau oleh perubahan penanguhan seperti relokasi pabrik, penutupan pabrik, atau pemasangan peralatan pabrik. Berbagai program yang dapat digunakan dalam mengatasi stres ialah manajemen berdasarkan sasaran (*management by objectives*), program pengembangan organisasi, pengayaan pekerjaan, perancangan kembali struktur organisasi, pembentukan kelompok kerja otonom, pembentukan jadwal kerja variabel, penyediaan fasilitas kesehatan karyawan.

### 3. Penanggulangan Secara Mandiri

Ada 10 cara untuk mengelola stres yang dapat dilakukan secara individu atau secara mandiri, yaitu: Tenangkan diri, kenali permasalahan, terapi, hadapi masalah penyebab stres, diskusi dengan psikolog atau atasan, atur jadwal prioritas, ceritakan masalah dengan orang terdekat, keseimbangan waktu antara pekerjaan dan keluarga, memahami tugas dan kewajiban karyawan, serta mengatasi stres dengan kekuatan yang bersumber dari dalam diri sendiri.

#### 2.1.4 *Turnover Intention*

Menurut Dessler (2017) *turnover* yaitu tingkat di mana karyawan meninggalkan perusahaan dengan alasan yang sangat bervariasi di setiap industri. Menurut Basri (2017), *intention* merupakan indikasi dari seberapa keras seseorang berusaha atau seberapa banyak usaha yang dilakukan untuk melakukan suatu pekerjaan. Semakin keras *intention* seseorang untuk terlibat dalam suatu pekerjaan tersebut semakin besar kecenderungan ia untuk benar-benar melakukan hal itu. Mathins dan Jackson (2011) mendefinisikan *turnover intention* adalah suatu proses ketika karyawan meninggalkan suatu posisi dalam organisasi dan posisi tersebut harus digantikan oleh orang lain.

Dalam istilah yang lebih sederhana, pergantian karyawan adalah rangkaian tindakan yang diambil dari karyawan yang pergi hingga dia diganti. *Turnover* atau pergantian karyawan dalam suatu perusahaan merupakan salah satu bentuk yang nyata dari *turnover intention* dan menjadi salah satu masalah serius yang dihadapi oleh perusahaan (Haholongan, 2018). *Turnover* merupakan masalah yang dihadapi organisasi, yang berkaitan dengan jumlah individu yang keluar dari organisasi pada periode tertentu. Tinggi rendahnya suatu *turnover intention* karyawan dalam organisasi dapat mempengaruhi tinggi rendahnya suatu biaya perekrutan, seleksi, dan pelatihan yang akan ditanggung organisasi tersebut (Basri, 2017). *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan *turnover intention* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi (Sari, 2014).

Menurut Noe (2017) organisasi harus mencoba memastikan bahwa karyawan yang berkinerja baik merasa ingin tetap bersama organisasi dan karyawan yang kinerjanya sangat rendah didorong atau dipaksa untuk keluar. Kedua tantangan tersebut melibatkan pergantian karyawan (*turnover*), yaitu karyawan yang keluar dari organisasi. Ketika organisasi memulai pergantian (seringkali dengan karyawan yang lebih memilih untuk tinggal), hasilnya adalah *involuntary turnover*. Contohnya termasuk memberhentikan karyawan karena penggunaan narkoba atau memberhentikan karyawan saat terjadi penurunan. Ketika karyawan memulai pergantian (seringkali ketika organisasi lebih memilih untuk mempertahankan mereka), itu adalah *voluntary intention*. Karyawan dapat berhenti bekerja atau mengambil pekerjaan di organisasi lain. Biasanya, karyawan yang berhenti secara sukarela adalah organisasi yang memiliki kinerja buruk, yang berhenti sebelum dipecat, atau yang berkinerja terbaik dan mudah menemukan peluang baru yang menarik.

*Turnover* mengacu kepada keluarnya karyawan dari organisasi dan rekrutmen karyawan baru. Faslak (2010), menjelaskan bahwa biaya atau kerugian atas adanya *turnover* meliputi:

- a. Biaya langsung yang terkait dengan kegiatan rekrutmen.
- b. Biaya tidak langsung misalnya biaya yang berhubungan dengan pelatihan karyawan baru.
- c. Kerugian produktivitas oleh proses pembelajaran karyawan baru.

Penggantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena paling penting dalam kehidupan organisasi. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan

peluang. Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *turnover* adalah aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan (Manurung, 2012).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 RINGKASAN PENELITIAN TERDAHULU**

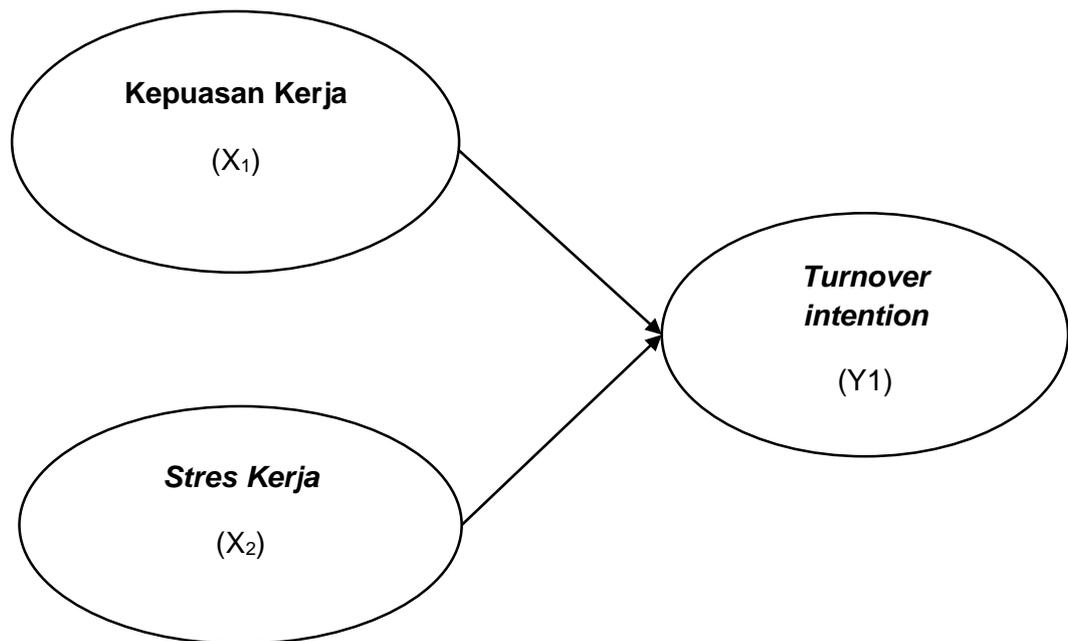
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Vimolwan Yukongdi dan Pooja Shrestha	2020	<i>The Influence Of Affective Commitment, Job Satisfaction And Job Stres On Turnover Intention: A Study Of Nepalese Bank Employees</i>	<i>Affective organizational commitment would negatively affect intention to leave. Job satisfaction would have a negative effect on turnover intention. Posited that job Stres would have a positive influence on intention to turnover.</i>
Munwar Hussain Pahi, Kamal Ab. Hamid, dan Nadeem Khalid	2016	<i>Save Talent of Banking Sector of Pakistan: Mediating Job Satisfaction between Job Stres and Employee Turnover Intention</i>	<i>Strategies that aim to reduce levels of turnover and increase retention levels may do well to focus on enhancing job satisfaction, minimizing work stres, enhancing workplace support systems. Findings of our study that job stres and turnover intention has positive relationship when job stres increase than intention of leave also increase.</i>
Parastoo Ghandi, Elahe Hejazi, dan Nahid Ghandi	2017	<i>A Study on the Relationship between Resilience and Turnover intention: With an Emphasis on the Mediating Roles of Job Satisfaction and Job Stres</i>	<i>Job satisfaction has a direct effect on turnover intention. Job stres has a direct effect on turnover.</i>
Muchammad hasan Basri	2017	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover intentions</i> Melalui Kepuasan Kerja Pada CV. Aneka Produksi	Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intentions</i> . Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intentions</i>
Ni Made Tiya Jumani Monica dan Made Surya Putra	2017	Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i>	Stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
Rindi Nurlaila Sari	2014	Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover intention</i> (Pada Hotel Ibis Yogyakarta)	Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
Ni Nyoman Yani Sri Lestari dan Ni Wayan	2018	Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Karyawan	Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

Mujiati		Terhadap <i>Turnover intention</i>	Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
Dewa Made Bayu Adi Putra dan Ni Wayan Mujiati	2019	Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i>	Stres kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap <i>turnover intention</i> . Kepuasan kerja memberikan pengaruh secara signifikan dan negatif pada niatan karyawan untuk keluar ( <i>turnover intention</i> )
Putu Sofia Andi Dewi dan Anak Agung Ayu Sriathi	2019	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
Agung AWS Waspodo, Nurul Chotimah Handayan, dan Widya Paramita	2013	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Pada Karyawan PT. Unitex Di Bogor	Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan PT. Unitex di Bogor. Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan PT. Unitex di Bogor. Kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap <i>turnover intention</i> karyawan PT. Unitex di Bogor.
Gabriela Syahronica, Moehammad Soe'oad Hakam, dan Ika Ruhana	2015	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk)	Variabel bebas (kepuasan dan stres kerja) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i> secara simultan dan parsial. Dan dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas yang paling dominan pengaruhnya terhadap <i>turnover intention</i> adalah stres kerja karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar. Variabel terikat ( <i>turnover intention</i> ) dapat dipengaruhi secara signifikan Oleh variabel bebas (kepuasan kerja dan stres kerja). Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> sedangkan stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> .
Muhammad Khaidir dan Tinik Sugjati	2016	Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Studi Pada Karyawan Kontrak PT. Gagah Satria Manunggal Banjarmasin	Variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan kontrak PT. GSM Banjarmasin. Variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan kontrak PT. GSM Banjarmasin.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori dan beberapa penelitian terdahulu pada uraian di atas, dapat dikatakan bahwa Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Maka diperoleh kerangka konseptual seperti gambar dibawah.

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



#### HIPOTESIS

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar

H2 : Stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar

H3: Variabel stres kerja berpengaruh dominan terhadap *turnover intention* karyawan di Kota Makassar.