

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam setiap organisasi atau perusahaan. Kualitas SDM yang baik akan berdampak langsung pada produktivitas dan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan (Iskandar, 2018). Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memiliki SDM yang kompeten, berdedikasi, dan mampu beradaptasi dengan perubahan (Adisaputro, 2020). Pengelolaan SDM yang efektif mencakup berbagai aspek, termasuk perekrutan, pelatihan, pengembangan karier, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Kualitas SDM yang tinggi tidak hanya dilihat dari kemampuan teknis semata, tetapi juga dari aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan secara menyeluruh. Jika kualitas SDM tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menurunkan produktivitas dan meningkatkan risiko keluarnya karyawan dari perusahaan (Agustini, 2019). Dengan demikian, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas SDM menjadi penting bagi keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan.

Tingkat *turnover intention* menjadi indikator penting dalam mengukur stabilitas SDM di sebuah organisasi. Turnover yang tinggi dapat menjadi tanda adanya permasalahan dalam lingkungan kerja, seperti ketidakpuasan kerja, tekanan berlebih, atau kondisi fisik yang tidak nyaman (Taufiq, 2020). Tingginya

intention dapat menyebabkan gangguan operasional, peningkatan biaya, dan penurunan produktivitas (Indah et al., 2024). Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* menjadi



langkah strategis bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan SDM yang efektif. yang krusial karena berdampak langsung pada kinerja dan kelangsungan operasional perusahaan. Jika tidak ditangani dengan baik, turnover yang tinggi dapat menurunkan moral karyawan yang tersisa dan menciptakan ketidakstabilan organisasi (Rachmawati et al., 2024).

Tanamera Coffee adalah perusahaan kopi Indonesia yang dikenal karena memproduksi berbagai varian kopi dengan cita rasa kaya dan tahan lama. Kopi-kopi Tanamera memiliki profil rasa yang penuh, intens, halus, manis, dan kental, dengan catatan rasa seperti cokelat, karamel, hazelnut, selai blackberry, tembakau, rempah-rempah, herbal, dan jeruk. Perusahaan ini bangga menyajikan kopi kelas dunia yang berasal dari berbagai daerah penghasil kopi terkenal di Indonesia. Selain itu, Tanamera Coffee telah meraih berbagai penghargaan internasional atas kualitas produknya dan memiliki sejumlah kafe di seluruh Asia Tenggara.

Tanamera Coffee memiliki tiga outlet yang tersebar di beberapa lokasi strategis di Makassar. Outlet pertama berlokasi di Main Lobby, Primaya Hospital, Jl. Urip Sumoharjo No.43, yang melayani pelanggan dari lingkungan rumah sakit dan sekitarnya. Outlet kedua berada di Ruko Pettrani Business Centre, Jl. A. P. Pettarani Kav. E18 No. E11, yang terletak di kawasan bisnis yang sibuk. Outlet ketiga beroperasi di Jalan Metro Tanjung Bunga No. 2 (Mall Phinisi Point) Ground Floor Lobby, Tokyo 10, Panambungan, yang merupakan pusat perbelanjaan dengan lalu lintas pelanggan yang tinggi.

Industri makanan dan minuman (F&B) di Indonesia dikenal memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi. Menurut data dari Media Indonesia (2023), tingkat di industri makanan cepat saji dapat mencapai 130-150% per tahun. Di a, kondisi serupa juga terjadi, di mana rata-rata *turnover intention* di sektor rkirakan meningkat dari 20,6% menjadi 23,4% dalam lima tahun ke depan



(Restaurant Insider, 2023). Dengan jumlah karyawan yang cukup besar, Tanamera Coffee Makassar menghadapi tantangan dalam menjaga stabilitas SDM. Mengingat dinamika umum dalam industri F&B di Indonesia, Tanamera Coffee, juga menghadapi tantangan serupa dalam mempertahankan karyawan.

Tabel 1. 1 Turnover Intention Karyawan Tanamera Coffe Periode: Januari 2023 - Desember 2024

Periode	Awal Periode	Masuk	Keluar	Akhir Periode	Turnover Rate
Jan - Jun 2023	42	6	8	40	19.05%
Jul - Des 2023	40	5	7	38	17.50%
Jan - Jun 2024	38	5	6	37	15.79%
Jul - Des 2024	37	4	7	34	18.92%

Sumber: Tanamera Coffe (2024)

Berdasarkan data *turnover* di atas menunjukkan bahwa Tanamera Makassar mengalami *turnover rate* yang fluktuatif dalam dua tahun terakhir, dengan angka tertinggi terjadi pada Januari-Juni 2023 (19.05%) dan Juli-Desember 2024 (18.92%). Sehingga, Tanamera Coffee dapat menerapkan strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif guna mengurangi tingkat *turnover* dan memastikan stabilitas operasional perusahaan.

Lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan perusahaan (Muviana, 2022; Rijasawitri & Suana, 2020). Faktor-faktor seperti hubungan dengan atasan, interaksi antar karyawan, kebijakan manajemen, serta budaya kerja dapat memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja non fisik yang kurang kondusif, seperti komunikasi yang buruk, kurangnya



dan dari manajemen, dan ketidakjelasan peran kerja, dapat meningkatkan dan memperbesar niat karyawan untuk keluar (Muviana, 2022; Rijasawitri & 2020). Sebaliknya, lingkungan kerja non fisik yang positif dan mendukung

dapat meningkatkan kepuasan kerja serta loyalitas karyawan, sehingga menekan tingkat turnover (Muviana, 2022; Rijasawitri & Suana, 2020). Oleh karena itu, penting bagi Tanamera Coffee Makassar untuk mengevaluasi dan memperbaiki aspek non fisik di tempat kerja guna menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, harmonis, dan produktif bagi karyawan.

Stres kerja menjadi salah satu faktor utama yang mendorong *turnover intention* (Deswarta et al., 2021; Fauzi et al., 2022; Sutagana et al., 2023). Beban kerja yang berlebihan, tekanan dari atasan, dan jam kerja yang tidak fleksibel dapat menyebabkan stres berkepanjangan. Stres yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan kinerja, mengurangi kepuasan kerja, dan akhirnya meningkatkan keinginan untuk keluar dari perusahaan (Adi et al., 2024). Di Tanamera Coffee Makassar, penting bagi manajemen untuk memantau tingkat stres karyawan dan memberikan dukungan yang memadai agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bertahan atau meninggalkan perusahaan (Ardianto & Bukhori, 2021; Fauzi et al., 2022; Ihwanti & Gunawan, 2023). Karyawan yang merasa dihargai, memiliki peluang pengembangan karier, dan bekerja dalam lingkungan yang positif cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat meningkatkan risiko *turnover*. Di Tanamera Coffee Makassar, memahami tingkat kepuasan kerja karyawan menjadi kunci dalam menjaga stabilitas SDM dan mengurangi angka *turnover* yang tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Novianti et al. (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan. Semakin baik lingkungan kerja seperti hubungan harmonis antara karyawan dan atasan, budaya kerja positif, serta kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan



karyawan, maka semakin rendah niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara lingkungan kerja non fisik dan *turnover intention*, yang berarti lingkungan kerja non fisik yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja, sehingga menekan keinginan karyawan untuk keluar. Analisis regresi menunjukkan bahwa 93,2% variasi *turnover intention* dapat dijelaskan oleh lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja, sehingga faktor ini menjadi elemen kunci dalam retensi karyawan.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fauzi et al. (2022) menunjukkan bahwa ketidakpuasan kerja, seperti kurangnya pengakuan dari pimpinan, inkonsistensi gaji, dan kurangnya kenyamanan di tempat kerja, mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Sementara itu, stres kerja seperti beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan dari rekan kerja, serta konflik peran menyebabkan karyawan merasa tertekan dan akhirnya memutuskan untuk meninggalkan perusahaan. Penelitian ini menyoroti pentingnya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja melalui pemberian penghargaan yang adil, komunikasi yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Selain itu, perusahaan juga perlu mengelola stres kerja karyawan dengan cara mengatur beban kerja, menyediakan peluang pengembangan karier, dan memberikan dukungan psikologis untuk meminimalkan *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis ingin melakukan penelitian mengenai “*Persepsi Lingkungan Kerja Non Fisik, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention di Tanamera Coffee Makassar.*” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam merancang strategi untuk meningkatkan kesejahteraan

dan mengurangi tingkat turnover yang mungkin terjadi.



1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan pertanyaan penelitian :

1. Bagaimanakah pengaruh persepsi lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar ?
2. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar ?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar ?
4. Di antara variabel persepsi lingkungan kerja non fisik (X1), stres kerja (X2), dan kepuasan kerja (X3), variabel manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar.
4. Untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap *turnover intention* di Tanamera Coffee Makassar di antara persepsi lingkungan kerja non fisik, stres kerja, dan kepuasan kerja.



1.3.2 Manfaat Penelitian

Bagi Penulis :

1. Sebagai referensi baru untuk menambah khasanah pengetahuan peneliti mengenai pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap *turnover intention*.
2. Peneliti dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan serta mendapatkan wawasan baru yang bermanfaat dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Bagi Perusahaan :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi Tanamera Coffee Makassar dalam memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *turnover intention*.
2. Memberikan rekomendasi kepada manajemen Tanamera Coffee Makassar untuk mengambil keputusan yang tepat guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menurunkan tingkat turnover, dan meningkatkan kepuasan serta kinerja karyawan.

Bagi Pembaca :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca, terutama yang berkecimpung di bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, khususnya di industri F&B.



1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hal-hal yang dibahas dalam penulisan ini, maka penulisan ini dibagi dalam lima (5) bab yang komposisinya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti teori tentang lingkungan kerja non fisik, stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention*. Selain itu, juga akan dijelaskan mengenai konsep-konsep yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian serta penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini membahas kerangka konseptual yang menjadi dasar penelitian serta pengembangan hipotesis yang akan diuji. Dalam bagian ini, dijelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti, serta rumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi lokasi dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, serta uji validitas dan reliabilitas. Juga



akan dijelaskan mengenai metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis data yang diperoleh dari penelitian. Dalam bab ini, data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Pembahasan hasil analisis juga akan disertai dengan interpretasi terhadap temuan-temuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang dapat diberikan untuk pihak terkait, serta keterbatasan penelitian yang perlu diperhatikan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis dan Konseptual

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang relevan dengan fokus penelitian ini yaitu mengenai manajemen sumber daya manusia, lingkungan kerja non fisik, stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*.

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan dalam mengelola hubungan dan peran individu di lingkungan kerja secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan perusahaan dan kesejahteraan karyawan (Ricardianto, 2018). Sementara itu, Kasmir (2016) menekankan bahwa manajemen sumber daya manusia mencakup proses perencanaan, perekrutan, seleksi, pelatihan, pengembangan, kompensasi, hingga pemutusan hubungan kerja untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan kesejahteraan pemangku kepentingan.

Berdasarkan dua teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses strategis dalam mengelola individu di lingkungan kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kesejahteraan karyawan serta pemangku kepentingan. Pendekatan ini mencakup berbagai fungsi utama seperti perencanaan, perekrutan, seleksi, pelatihan, pengembangan, kompensasi, hingga pemutusan hubungan kerja, yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk mendukung keberlanjutan dan kesuksesan organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam pemeliharaan karyawan, terutama dalam upaya mengurangi *turnover intention*. Menurut Siagian (2023), pemeliharaan tenaga kerja merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan, kepuasan, serta loyalitas karyawan agar mereka tetap bekerja dengan optimal dan keinginan untuk keluar dari perusahaan. Pemeliharaan SDM yang baik dapat



menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi, dan memperkuat keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Mathis & Jackson (2011), pemeliharaan karyawan mencakup berbagai aspek seperti penghargaan, kesejahteraan, lingkungan kerja yang sehat, komunikasi yang baik, serta keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*). Perlakuan yang baik terhadap karyawan, seperti memberikan upah yang layak, kesempatan pengembangan karier, hubungan kerja yang harmonis, serta pengakuan atas kontribusi karyawan, dapat mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Robbins (2015) juga menekankan bahwa ketidakpuasan terhadap faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan *turnover intention* di dalam organisasi.

Dalam konteks industri F&B (*Food and Beverage*), di mana tingkat *turnover intention* cenderung tinggi, perusahaan seperti Tanamera Coffee Makassar harus menerapkan strategi pemeliharaan SDM yang komprehensif. Ini mencakup penyediaan lingkungan kerja yang nyaman dan aman, kebijakan kesejahteraan yang jelas, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, serta kepemimpinan yang suportif. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pemeliharaan karyawan yang efektif, perusahaan dapat meningkatkan retensi tenaga kerja, mengurangi biaya akibat *turnover*, dan menciptakan budaya kerja yang lebih stabil serta produktif.

2.1.2 Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan aspek penting dalam organisasi yang mencakup hubungan antar karyawan, budaya kerja, kebijakan perusahaan, dan sistem manajemen yang dapat memengaruhi kenyamanan serta produktivitas kerja. Sedarmayanti (2017) mendefinisikan lingkungan kerja non fisik sebagai segala kondisi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, rekan kerja, maupun budaya organisasi yang terbentuk dalam perusahaan. Menurut Novianti et al. (2024), lingkungan kerja non fisik yang positif dapat meningkatkan hubungan kerja dan mengurangi *turnover intention* karyawan.



Handoko (2020) menambahkan bahwa lingkungan kerja non fisik yang baik mencakup dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja, komunikasi yang efektif, serta sistem kebijakan yang adil dalam perusahaan. Faktor-faktor ini berperan dalam menciptakan kenyamanan psikologis bagi karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan kinerja mereka.

Lingkungan kerja non fisik mencakup aspek psikologis, sosial, dan emosional dalam dunia kerja, termasuk tuntutan untuk mengelola emosi dalam interaksi profesional (Assa, 2022). *Emotional labour* adalah salah satu elemen dari lingkungan ini, terutama dalam pekerjaan yang melibatkan pelayanan atau interaksi sosial yang intens. *Emotional labour* atau kerja emosional adalah upaya yang dilakukan seseorang untuk mengatur, menampilkan, atau menekan emosi tertentu sesuai dengan tuntutan sosial atau *professional* (Ramdhani, 2017). Konsep ini sering dikaitkan dengan pekerjaan yang mengharuskan interaksi dengan orang lain, seperti layanan pelanggan dimana pekerja diharapkan untuk tetap ramah, sabar, dan empati, meskipun mereka mungkin merasa lelah atau frustrasi (Thian, 2021).

Berdasarkan berbagai penelitian, beberapa faktor utama dalam lingkungan kerja non fisik yang perlu diperhatikan adalah:

1. Hubungan dengan atasan dan rekan kerja – Interaksi yang baik antara karyawan dan pimpinan dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja (Rijasawitri & Suana, 2020).
2. Budaya kerja perusahaan – Norma, nilai, dan aturan tidak tertulis dalam organisasi dapat memengaruhi kenyamanan serta loyalitas karyawan (Muviana, 2022).
3. Kebijakan perusahaan yang adil – Sistem promosi, insentif, serta keseimbangan antara tuntutan kerja dan hak karyawan memengaruhi tingkat retensi tenaga kerja (Novianti et al., 2024).
4. Komunikasi organisasi – Keterbukaan informasi dan komunikasi yang efektif antara karyawan dan manajemen dapat mencegah kesalahpahaman serta meningkatkan kinerja



(Handoko, 2020)

5. Lingkungan kerja yang mendukung psikologis karyawan – Perusahaan perlu menciptakan suasana kerja yang nyaman secara emosional dan mental untuk mencegah stres kerja yang berlebihan (Sedarmayanti, 2017).

Sebagai perusahaan yang bergerak di industri F&B, Tanamera Coffee juga perlu memperhatikan aspek lingkungan kerja non fisik agar dapat menciptakan tempat kerja yang nyaman dan kondusif bagi karyawan. Beberapa indikator yang menjadi perhatian dalam menciptakan lingkungan kerja non fisik yang positif di Tanamera Coffee antara lain:

1. Hubungan kerja yang harmonis – Mendorong kerja sama tim yang solid dan komunikasi yang baik antar karyawan.
2. Kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan karyawan – Penyediaan benefit seperti insentif, pelatihan, serta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
3. Suasana kerja yang positif – Menciptakan lingkungan yang suportif, di mana setiap karyawan merasa dihargai dan memiliki kesempatan berkembang.
4. Dukungan atasan yang baik – Kepemimpinan yang responsif dan terbuka terhadap masukan dari karyawan.

Menurut Hanaysha (2018), terdapat beberapa indikator utama dalam menilai lingkungan kerja non fisik:

1. *Supervisor Support* – Dukungan dari atasan yang melibatkan komunikasi terbuka, penghargaan atas kinerja, dan pemberian umpan balik yang membangun.
2. *Peer Relationship* – Hubungan antar karyawan yang harmonis dan saling mendukung dalam bekerja.
3. *Job Clarity* – Kejelasan dalam peran dan tanggung jawab kerja, sehingga karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan optimal.
4. *Fairness of Organizational Policies* – Kebijakan perusahaan yang adil dan transparan, meliputi gaji, serta penilaian kinerja.



5. *Work-Life Balance* – Kemampuan perusahaan dalam mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan.

2.1.3 Stres Kerja

Stres kerja adalah kondisi psikologis yang terjadi ketika seseorang menghadapi tekanan, tuntutan, atau tantangan dalam pekerjaan yang melebihi kemampuan adaptasi atau sumber daya yang dimilikinya. Handoko (2016), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang, yang jika dibiarkan dapat mengganggu kinerja serta kesejahteraan individu di tempat kerja.

Dalam konteks psikologis, stres kerja tidak hanya muncul karena faktor lingkungan, tetapi juga karena persepsi individu terhadap tuntutan pekerjaan dan kemampuannya dalam mengatasi tekanan tersebut (Hidayat, 2024). Selain itu, Robbins & Judge (2017) menjelaskan bahwa stres kerja dapat dipicu oleh faktor individu, organisasi, dan situasi eksternal yang menyebabkan ketidakseimbangan antara harapan dan realitas kerja.

Dalam konteks industri F&B, seperti yang terjadi di Tanamera Coffee Makassar, stres kerja sering muncul akibat tekanan dari pelanggan, jam kerja yang panjang, *multitasking*, serta tuntutan produktivitas tinggi. Jika tidak dikelola dengan baik, distress dapat meningkatkan tingkat *turnover intention*.

Stres dalam pekerjaan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti yang diungkapkan oleh Hidayati & Trisnawati (2016). Beberapa di antaranya adalah:

1. Faktor Lingkungan (termasuk ketidakpastian dalam aspek ekonomi, politik, dan teknologi).
2. Faktor Organisasi (meliputi tuntutan tugas, peran, interaksi antar individu, serta struktur dan kepemimpinan dalam organisasi).
3. Faktor Individual (mencakup masalah keluarga, tantangan ekonomi pribadi, dan sifat kepribadian yang bersifat internal).

Masrianti & Mesta, 2015) ada dua kategori penyebab stres, yaitu;



1. Stres di tempat kerja adalah kondisi di mana karyawan merasakan tekanan saat menjalankan tugasnya. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres ini antara lain:
 - a. Beban kerja yang terlalu berat.
 - b. Tekanan waktu yang mendesak.
 - c. Kualitas pengawasan yang buruk.
 - d. Lingkungan politik yang tidak stabil.
 - e. Keterbatasan wewenang dalam menjalankan tanggung jawab.
 - f. Ketidaksesuaian antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
 - g. Konflik antar individu maupun antar kelompok.
 - h. Kurangnya umpan balik yang memadai mengenai kinerja.
 - i. Ketidakjelasan peran.
 - j. Berbagai perubahan yang terjadi.
 - k. Rasa frustrasi.
2. Stres di luar pekerjaan adalah kondisi di mana karyawan menghadapi tekanan dari faktor-faktor di luar pekerjaan mereka. Penyebabnya meliputi:
 - a. Masalah keuangan.
 - b. Masalah kesehatan fisik.
 - c. Masalah dalam hubungan, seperti perceraian.
 - d. Perubahan yang terjadi di lingkungan tempat tinggal.
 - e. Masalah pribadi lainnya, seperti kehilangan anggota keluarga.

Kesimpulannya, stres kerja tidak hanya bersumber dari lingkungan kerja itu sendiri, tetapi juga dari faktor eksternal yang memengaruhi kehidupan individu secara keseluruhan. Jika tidak dikelola dengan baik, stres yang berlebihan dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor penyebab stres ini serta menyediakan strategi yang tepat untuk membantu karyawan



mengatasinya, sehingga mereka dapat bekerja secara lebih optimal dan memiliki keseimbangan kehidupan yang baik.

Stres kerja tidak selalu berdampak negatif. Menurut Ivancevich & Matteson (2002), stres kerja dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu stres positif (*eustress*) dan stres negatif (*distress*):

1. Stres Positif (*Eustress*) adalah stres yang bersifat memotivasi dan meningkatkan performa kerja. Stres ini muncul ketika tekanan kerja berada dalam tingkat yang masih dapat dikendalikan dan mendorong individu untuk bekerja lebih baik. Contohnya adalah tekanan menjelang *deadline* yang justru meningkatkan fokus dan produktivitas seseorang. Menurut Nelson & Simmons (2003), *eustress* dapat mendorong kreativitas, meningkatkan ketahanan mental, serta membangun ketangguhan dalam menghadapi tantangan kerja.
2. Stres Negatif (*Distress*) adalah stres yang bersifat merugikan dan menghambat kinerja seseorang. Hal ini terjadi ketika tekanan kerja terlalu tinggi, berulang, atau berlangsung dalam jangka panjang sehingga mengganggu keseimbangan emosional dan fisik karyawan. Dampaknya bisa berupa penurunan motivasi, kelelahan, *burnout*, hingga keinginan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Menurut Spector (2008), *distress* yang berkepanjangan dapat menyebabkan gangguan psikologis seperti kecemasan, depresi, dan gangguan tidur, serta masalah fisik seperti tekanan darah tinggi dan gangguan pencernaan.

2.1.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mengacu pada keadaan emosional yang menyenangkan yang muncul sebagai hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins (2015), kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dihasilkan dari evaluasi berbagai karakteristik pekerjaan. Sementara itu, Afandi (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja yang mencerminkan perasaan dan perilaku terhadap pekerjaan mereka, yang menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai penting dalam pekerjaan.



Berdasarkan kedua teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap positif yang muncul sebagai respons terhadap penilaian dan apresiasi terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan ini terbentuk dari evaluasi individu terhadap karakteristik pekerjaan dan penghargaan terhadap nilai-nilai penting dalam pekerjaan, yang berpengaruh pada emosi, perilaku, dan hubungan mereka terhadap lingkungan kerja.

Perhatian perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan sangatlah penting, seperti yang diungkapkan oleh Adamy (2016), karena beberapa alasan berikut:

1. Karyawan menghabiskan sebagian besar waktu mereka di tempat kerja,
2. Kesehatan mental, pekerjaan, dan organisasi dapat menjadi penyebab stres psikologis,
3. Kesehatan fisik, di mana individu yang mencintai pekerjaan mereka cenderung memiliki harapan hidup yang lebih panjang dibandingkan dengan mereka yang tidak menikmati pekerjaan yang mereka jalani.

Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut (Afandi, 2018) meliputi:

1. Pekerjaan

Pekerjaan merujuk pada tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh karyawan.

2. Upah

Upah adalah kompensasi finansial yang diterima karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan.

3. Promosi

Promosi mencakup peluang bagi karyawan untuk berkembang dan naik jabatan dalam organisasi.

4. Pengawas

Pengawas atau atasan memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.



Hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan saling mendukung berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja.

2.1.5 *Turnover Intention*

Turnover intention dapat dipahami sebagai penilaian yang dilakukan individu terhadap kelangsungan hubungan mereka dengan organisasi, meskipun niat tersebut belum terwujud dalam tindakan nyata untuk meninggalkan tempat kerja (Saeka & Suana, 2016). Selain itu, Budiyo & Haryati (2016) menjelaskan bahwa *turnover intention* mencerminkan kecenderungan atau niat karyawan untuk secara sukarela mengundurkan diri dari pekerjaan mereka. Sementara itu, menurut Septiari & Ardana (2016), *turnover intention* adalah kondisi di mana seorang pekerja secara sadar memiliki niat atau kecenderungan untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja secara sukarela, yang didasari oleh evaluasi individu terhadap hubungannya dengan organisasi. Meskipun niat ini belum terwujud dalam tindakan pasti untuk berhenti, tetapi karyawan sudah memiliki pemikiran atau keinginan untuk mencari peluang pekerjaan lain di organisasi yang berbeda.

Hidayati & Trisnawati (2016) mengklasifikasikan pengunduran diri karyawan dari perusahaan berdasarkan siapa yang mengambil inisiatif untuk berhenti, ke dalam dua kategori berikut:

1. *Turnover* sukarela (*Voluntary turnover*) terjadi ketika karyawan memilih untuk mengakhiri hubungan kerja, baik karena alasan pribadi maupun profesional, seperti keinginan untuk mencari pekerjaan dengan gaji yang lebih baik di tempat lain.
2. *Turnover* tidak sukarela (*Involuntary turnover*) terjadi ketika manajemen atau pemberi kerja

untuk mengakhiri hubungan kerja dengan karyawan, biasanya karena



ketidakcocokan antara harapan dan nilai-nilai perusahaan dengan karyawan, atau mungkin juga disebabkan oleh masalah ekonomi yang dihadapi perusahaan.

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

1. Pikiran untuk meninggalkan pekerjaan

Ketika karyawan merasa diperlakukan secara tidak adil, mereka sering kali mulai memikirkan untuk meninggalkan organisasi. Ini menunjukkan bahwa perlakuan yang tidak adil dapat memicu karyawan untuk mempertimbangkan keluar dari tempat kerja mereka.

2. Keinginan untuk mencari peluang baru

Jika suatu organisasi tidak dapat memenuhi kebutuhan karyawan, hal ini dapat mendorong mereka untuk mencari pekerjaan alternatif di tempat lain.

3. Keinginan untuk meninggalkan organisasi

Dalam waktu dekat, karyawan mungkin merasa terdorong untuk mencari pekerjaan baru di organisasi lain yang dianggap lebih mampu memenuhi kebutuhan mereka.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik adalah studi sebelumnya yang menguraikan berbagai konsep yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Tinjauan ini berperan sebagai acuan untuk mendukung peneliti dalam proses penelitian yang sedang berlangsung. Adapun tinjauan empirik, sebagai berikut:

Ramlawati et al. (2021) dengan judul penelitian "*External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention*", yang melibatkan 100 responden PT Bank Mandiri Regional X South Sulawesi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alternatif eksternal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, stres tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, alternatif eksternal berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, stres berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, dan terakhir kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.



Fauzi et al. (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan”. Hasil artikel literature review ini adalah: 1) Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*; 2) Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*; dan 3) Kepuasan Kerja, Stress Kerja sama-sama berpengaruh terhadap *Turnover Intention*.

Novianti et al. (2024) dalam penelitian mereka yang berjudul "Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Home Credit Palembang" menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 93 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik yang baik, seperti komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, serta kebijakan perusahaan yang mendukung, dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja non fisik yang kurang kondusif akan meningkatkan turnover intention. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja mampu menjelaskan 93,2% variabilitas turnover intention, dengan korelasi yang sangat kuat sebesar 96,6%. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik lingkungan kerja non fisik dan semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin rendah turnover intention karyawan.

Mawey et al. (2024) dengan judul penelitian “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado”. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, sampel yang digunakan sebanyak 55 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. (2) Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.



Gani et al. (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Perusahaan Tambang di Kalimantan”. Metode pengambilan

sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dan metode sampling jenuh. Didapat sampel 66 responden. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* Pada Perusahaan Tambang di Kalimantan.

Deswarta et al. (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Perawat Rumah Sakit Prima Pekanbaru”. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat primer di Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru yang berjumlah 206 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah perawat sebanyak 67 orang dengan menggunakan rumus slovin. Metode yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru.

Sutagana et al. (2023) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Paket Remunerasi dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner melalui *Google Form* kepada 48 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Paket remunerasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja tidak memediasi stres kerja dan *turnover intention*. Kepuasan kerja tidak berperan sebagai *buffer* antara paket remunerasi dengan *turnover intention*. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung. Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh paket remunerasi terhadap *turnover intention* pada PT Kruing Lestari Jaya.

Ardianto & Bukhori (2021) dengan judul penelitian “*Turnover Intentions*: Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja”. Responden penelitian berjumlah 59 responden yang merupakan seluruh pegawai PT Taruma Mandiri Indonesia. Kepuasan kerja dan pengaruh positif sedangkan komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap



Ihwanti & Gunawan (2023) dengan judul penelitian “*Literature Review: Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan*”. Penelitian ini menggunakan metode literature review. Hasil penelitian *literature review* ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* serta kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Lilik Muviana (2022) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Nonfisik terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening” menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik convenience sampling, melibatkan 41 responden dari sebuah PT.Kwalita Bali. Hasil analisis dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja maupun *turnover intention*. Sebaliknya, lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, yang berarti semakin baik lingkungan kerja non fisik, semakin tinggi kepuasan kerja, dan semakin rendah niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. Selain itu, kepuasan kerja juga terbukti memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara lingkungan kerja non fisik dan *turnover intention*.

Secara ringkas, kesimpulan dari penelitian di atas dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ramlawati et al. (2021)	1. <i>External alternatives</i> 2. <i>Job stress</i> 3. <i>Job satisfaction</i> 4. <i>Employee turnover intention</i>	Alternatif eksternal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan <i>turnover intention</i> , sementara stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan <i>turnover intention</i> . Namun, kepuasan kerja



No	Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			terbukti berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
2	Fauzi et al. (2022)	1. Kepuasan Kerja 2. Stres Kerja 3. <i>Turnover Intention</i>	Kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap <i>turnover intention</i> .
3	Novianti et al. (2024)	1. Lingkungan Kerja Non-Fisik 2. Kepuasan Kerja 3. <i>Turnover Intention</i>	Lingkungan kerja non fisik dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Lingkungan kerja non fisik yang baik meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan <i>turnover intention</i> .
4	Mawey et al. (2024)	1. Lingkungan Kerja Fisik 2. Lingkungan Kerja Non Fisik 3. <i>Turnover Intention</i>	Lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
5	Gani et al. (2022)	1. Kompensasi 2. Lingkungan Kerja 3. <i>Turnover Intention</i>	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompensasi dan lingkungan kerja terhadap <i>turnover intention</i> pada Perusahaan Tambang di Kalimantan.
6	Deswarta et al. (2021)	1. Stres Kerja 2. Kepuasan Kerja 3. <i>Turnover Intention</i>	Stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru
7	Sutagana et al. (2023)	1. Paket Remunerasi 2. Stres Kerja 3. <i>Turnover Intention</i> 4. Kepuasan Kerja	Stres kerja dan paket remunirasi berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Kepuasan kerja tidak memediasi stres kerja, paket remunerasi dan <i>turnover intention</i>
8	Ardianto & Bukhori (2021)	1. <i>Turnover Intentions</i> : 2. Kepuasan Kerja 3. Komitmen Organisasional 4. Stres Kerja	Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh positif sedangkan komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intentions</i>
9	Ihwanti & Gunawan (2023)	1. Kepuasan Kerja 2. Stress Kerja 3. <i>Turnover Intention</i>	Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , stress kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> .
10	Lilik Muviana (2022)	1. Lingkungan Kerja Fisik	Lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan turnover



No	Peneliti dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		2. Lingkungan Kerja Non-Fisik 3. Kepuasan Kerja 4. Turnover Intention	intention, sementara lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan kerja memediasi hubungan antara lingkungan kerja non fisik dan turnover intention.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

