

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam sebuah instansi. Sumber daya manusia adalah ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan dan juga merupakan faktor krisis yang dapat menentukan maju mundur serta hidup matinya sebuah instansi. Setiap instansi tentunya menginginkan karyawan atau pegawai yang setia. Loyalitas karyawan atau pegawai dari sebuah perusahaan salah satunya akan terlihat dari berapa lama seorang karyawan atau pegawai tersebut bertahan di sebuah instansi. Bertahannya karyawan atau pegawai di sebuah instansi juga merupakan prestasi yang dicapai perusahaan yang menunjukkan bahwa mereka merasa apa yang mereka berikan kepada perusahaan sebanding dengan apa yang diberikan instansi terhadap mereka.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah UPT Medan Utara adalah sebagai penyelenggara sebagian kewenangan pemerintahan maupun tugas dekontrasi di bidang Pendapatan daerah. BPPRD UPT Medan Utara mempekerjakan para Pekerja Harian Lepas (PHL) guna untuk dapat membantu para pegawai tetap di BPPRD UPT Medan Utara yaitu dibagian Penetapan Pajak Laporan Tiba dimana pekerja dituntut untuk bekerja ekstra yang mengakibatkan pekerja mengalami stres dan tingkat kepuasan kerja yang tidak terlalu tinggi pada pekerjaan tersebut, sehingga beberapa di antara pekerja mempunyai keinginan untuk keluar dari instansi tersebut atau terjadinya *turnover intention*. Masalah yang

sering dihadapi pekerja di instansi tersebut ialah beban kerja yang tinggi berupa pencapaian target instansi agar wajib pajak tidak dibebani dengan denda pajak.

Para pekerja mengalami keraguan di sebabkan dengan tidak adanya jenjang karir yang jelas pada instansi tersebut, dan kompensasi dari jam kerja yang lebih lama serta upah dari pekerjaan / pencapaian target yang belum sesuai, sehingga pegawai memiliki keinginan untuk keluar (*turnover intention*) dari instansi tersebut.

**Tabel 1.1 Jumlah Pegawai yang keluar di BPPRD UPT. Medan Utara
Tahun 2021**

No	Bulan	Jumlah <i>Turnover</i>
1	Januari	-
2	Februari	-
3	Maret	2
4	April	1
5	Mei	1
6	Juni	-
7	Juli	-
8	Agustus	-
9	September	1
10	Oktober	2
11	November	1
12	Desember	-
Jumlah		8

Sumber :dokumen DPPRD UPT Medan Utara

Tabel 1.1 menunjukkan tingkat *turnover* pekerja pada tahun 2021 dari bulan Januari Sampai dengan bulan Desember. Dari data diatas dapat dilihat bahwa tingkat terjadinya *turnover* pekerja tidak menentu setiap bulannya. Pada bulan Maret, April, Mei, September, Oktober, dan November ada pekerja yang

keluar/berpindah dari instansi. Total pegawai yang keluar selama tahun 2021 adalah 8 pegawai.

Stress kerja merupakan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian, Stress dapat terjadi pada setiap individu pada setiap waktu, karena stress merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Karyawan akan cenderung mengalami stress apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stress pada dasarnya disebabkan oleh keterbatasan dirinya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasannya inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, dan gelisah yang merupakan tipe-tipe dasar stress. Stress kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun.

Kemudian faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja yaitu beban kerja. Menurut Kasmir (2016:40) beban kerja merupakan beban yang seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi yaitu, beban kerja sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi dan beban kerja yang terlalu rendah. Karyawan yang memiliki beban kerja dengan adanya tuntutan pekerjaan yang berlebih yang diberikan oleh pimpinan dengan waktu yang sangat terbatas sehingga karyawan cenderung menunda pekerjaan tersebut. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya efisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu berat akan menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi

karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah diemban oleh suatu jabatan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

Edward Lawler mengemukakan yang dikenal dengan *Equity Model Theory* keterkaitan kepuasan kerja yakni Edward melihat bahwa kepuasan kerja berbanding lurus dengan pemenuhan kebutuhan dasar karyawan dan erat kaitannya dengan kompensasi yang sesuai harapan para pekerjanya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan kerja terdiri banyak faktor salah satunya kepuasan dengan gaji, yakni kepuasan terhadap apa yang mereka dapatkan dan apakah apa yang mereka dapatkan tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang ada. Namun disituasi seperti saat ini sedang maraknya penyakit Covid19 mengakibatkan para wajib pajak sangatlah pelik untuk taat membayar pajak, hal ini berdampak untuk para pegawai dikarenakan tidak mencapai target dan instansi mencoba memangkas kompensasi, tapi disisi lain pula para pekerja ini membutuhkan pendapatan yang sepadan untuk dapat mendanai kehidupan mereka sehari – hari. Dan adapun fakto lainnya yaitu Kepuasan dengan promosi, yakni kepuasan dengan jenjang karir yang mereka dapatkan, bahwa tiap karyawan / pegawai memiliki ekspektasi terhadap pencapaian karirnya. Pada kenyataannya di DPPRD UPT Medan Utara para pegawai hanya berstatus PHL yang dimana jenjang karir yang tidak begitu jelas untuk kedepannya.

Kebijakan perusahaan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pekerja akan menyebabkan munculnya keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau terjadinya *turnover intention*. Bluedorn & Carol, (2013:237) *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk berpindah organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela

dari pekerjaannya. *Turnover Intention* dipengaruhi dua faktor yaitu, faktor organisasi dan faktor individual. Faktor organisasi yang dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention* antara faktor gaji / upah, pekerjaan yang berat, jam kerja serta lingkungan kerja yang tidak mendukung.

Tingkat stress yang tinggi dan kepuasan karyawan tidak seperti yang mereka harapkan di sebuah instansi atau perusahaan akan mengakibatkan munculnya keinginan karyawan untuk berhenti bekerja atau *turnover intention* terhadap karyawan. Menurut Dewi (2018) kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk berpindah instansi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah UPT Medan Utara, diperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Suasana kerja yang tidak nyaman seperti beban kerja yang berlebihan secara psikologis akan menimbulkan stres di lingkungan kerja. Pegawai yang bekerja dalam suasana stres dan tidak merasakan kepuasan terhadap lingkungan kerjanya maka tidak akan bisa memberikan hasil kerja yang baik dan berprestasi.

Uraian diatas memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* pada karyawan. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) UPT Medan Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ada beberapa masalah yang terjadi sehubungan dengan Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah Pegawai BPPRD UPT. Medan Utara, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Tuntutan kerja ekstra untuk pencapaian BPPRD UPT Medan Utara
- b. Tidak adanya jenjang karir yang jelas pada BPPRD UPT Medan Utara
- c. Kompensasi yang diberikan atas jam kerja yang lebih lama serta upah dari pencapaian target tidak sesuai.

1.3 Batasan Masalah

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja, maka penulis membatasi masalah pada tiga variable independen yaitu Stres Kerja dan Kepuasan Kerja, kemudian satu variable dependen yaitu keinginan berpindah pegawai (*turnover intention*) pada BPPRD UPT. Medan Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap keinginan berpindah pegawai pada BPPRD UPT Medan Utara ?
- b. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap keinginan berpindah pegawai pada BPPRD UPT Medan Utara ?
- c. Apakah stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap keinginan berpindah pegawai pada BPPRD UPT. Medan Utara ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan dan manfaat sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap keinginan berpindahan pegawai pada BPPRD UPT Medan Utara.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah pegawai pada BPPRD UPT Medan Utara.
- c. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja pegawai terhadap keinginan berpindah pegawai pada BPPRD UPT. Medan Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk ilmu pengetahuan dan menambah wawasan disamping memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang SDM, Sebagai bahan masukan dalam menambah wawasan terhadap faktor yang mempengaruhi terjadinya keinginan berpindah/*turnover intention* pada karyawan.

- b. Bagi Organisasi

Sebagai bahan pertimbangan agar perusahaan dapat lebih menurunkan tingkat stress karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya akan menurunkan angka *turnover intention* karyawan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian ini dimasa mendatang.

d. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan rujukan ataupun acuan bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap permasalahan turnover intention karyawan dengan permasalahan stres kerja dan kepuasan pada perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teori

2.1.1 Stres Kerja

A. Pengertian Stres Kerja

Kekawatiran yang dirasakan dan dihadapi oleh para pekerja pasti akan pernah terjadi. Dari kurun waktu tertentu karyawan pasti pernah akan mengalami kesulitan, masalah dan kesedihan emosional saat melaksanakan pekerjaannya. Hal ini akan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keinginan berpindah bagi karyawan mereka yaitu stress kerja.

Menurut Zainal (2014:1004) Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:157) mengemukakan bahwa Stress kerja adalah Suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Kemudian menurut Wahyudi (2019:154) stress merupakan ketegangan jiwa atau tekanan jiwa seseorang yang tidak Nampak wujudnya dan bersifat personal

atau pribadi yang mengalaminya, yang dapat dilihat adalah gejala psikis, fisiologis dan perilakunya.

Berdasarkan definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Stress Kerja adalah suatu respon seseorang terhadap kondisi lingkungan yang berupa kesempatan, hambatan, atau tuntutan, yang akhirnya berakibat pada respon psikologis dan respon fisiologis, pencapaian terhadap sesuatu yang diinginkan dan hasilnya dibayangkan sebagai hasil tidak pasti.

B. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2013) adapun faktor yang menyebabkan stress pada karyawan yaitu :

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan

Banyaknya tugas akan menjadi sumber stress bagi karyawan bila tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan.

2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar

Konflik ini terjadi ketika pimpinan dengan bawahan mengalami hubungan yang kurang baik, seperti seorang pimpinan memberikan pekerjaan kepada karyawan yang tidak pada bidangnya, dan pekerjaan tersebut harus diselesaikan dengan waktu yang terbatas.

3. Waktu dan peralatan yang kurang memadai

Karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor/perusahaan yang dibebankan kepadanya, peralatan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki.

4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan

Terdapat dua tipe umum konflik peran yaitu (1) konflik peran intersender, dimana karyawan berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan tidak sesuai. (2) konflik peran intrasender, konflik peran ini kebanyakan terjadi pada karyawan atau manajer yang menduduki jabatan di dua struktur. Akibatnya, jika masing-masing struktur memprioritaskan pekerjaan yang tidak sama, akan berdampak pada karyawan atau manajer yang berada pada posisi dibawahnya, terutama jika mereka harus memilih salah satu alternatif.

5. Balas jasa yang terlalu rendah

Bila karyawan yang menerima balas jasa yang memadai sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan maka mereka akan dapat bekerja dengan tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaikbaiknya. Akan tetapi, bila karyawan merasa balas jasa yang diterimanya jauh dari memadai maka akan dapat menimbulkan stress kerja dalam diri karyawan.

C. Indikator Stres Kerja

Menurut Handoko (2012:201) adapun indikator stress kerja antara lain sebagai berikut :

1. Beban kerja yang berlebihan

Adanya tugas yang terlalu banyak, banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stress, akan banyak sumber stress lain banyaknya tugas bila

tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan.

2. Tekanan atau desakan waktu

Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan, karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor/perusahaan yang dibebankan kepadanya. Kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki. Dalam kondisi tertentu, pihak atasan seringkali memberikan tugas dengan waktu yang terbatas. Akibatnya karyawan dikejar waktu untuk menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai yang ditetapkan atasan.

3. Kualitas supervisor yang kurang pandai

Seorang karyawan dalam menjalankan tugas sehari-harinya biasanya dibawah bimbingan sekaligus mempertanggungjawabkan kepada supervisor. Jika seorang supervisor pandai dan menguasai tugas bawahan, ia akan membimbing dan memberi pengarahan atau instruksi secara baik dan benar.

4. Iklim kerja yang kurang baik

Iklim kerja merupakan suatu kondisi atau keadaan suasana kerja yang berbeda di instansi merasa nyaman, tenang, dan bebas dalam melakukan pekerjaan tanpa adanya rasa takut. Iklim kerja yang menyenangkan akan tercipta, apabila hubungan antar manusia berkembang dengan harmonis.

5. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

Faktor ini berkaitan dengan hak dan kewajiban karyawan. Atasan sering memberikan tugas dengan bawahannya tanpa diikuti kewenangan (hak) yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan harus berkonsultasi, kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan.

6. Ketidakjelasan peran

Agar menghasilkan performa yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan.

7. Frustrasi

Dalam lingkungan kerja, perasaan frustrasi memang bisa disebabkan banyak faktor. Faktor yang diduga berkaitan dengan frustrasi kerja adalah terhambatnya promosi, ketidakjelasan tugas dan wewenang serta penilaian/evaluasi staf, ketidakpuasan gaji yang diterima.

8. Konflik peran

Dimana karyawan berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan tidak sesuai

9. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan

Situasi ini biasanya terjadi pada karyawan atau manajer yang mempunyai prinsip yang berkaitan dengan profesi yang digeluti maupun prinsip kemanusiaan yang dijunjung tinggi (alturisme).

10. Berbagai bentuk perubahan

Khususnya jika hal tersebut tidak umum situasi ini bisa timbul akibat mutasi yang tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karir yang dilalui atau mutasi pada perusahaan lain, meskipun dalam satu grup namun lokasinya dan status jabatan serta perusahaannya dibawah perusahaan pertama.

Sedangkan menurut Hamali (2018:248) menyatakan terdapat 3 macam indikator stres kerja yaitu :

1. Tanggapan Psikologis

Hal ini berkaitan dengan keyakinan individu sehubungan dengan penentuan hasil. Individu yang mempunyai letak kendali internal meyakini bahwa hasil (reward) yang mereka peroleh didasarkan pada usaha yang mereka lakukan sendiri. Sedangkan mereka yang cenderung letak kendali eksternal meyakini bahwa hasil yang mereka peroleh dikendalikan oleh kekuatan di luar kontrol pribadi mereka. Orang yang internal cenderung lebih menyukai gaya kepemimpinan yang participative, sedangkan eksternal umumnya lebih menyenangi gaya kepemimpinan directive.

2. Tanggapan Fisik

Kesediaan orang untuk menerima pengaruh dari orang lain. Bawahan yang tingkat authoritarianism yang tinggi cenderung merespon gaya kepemimpinan yang directive, sedangkan bawahan yang tingkat authoritarianism rendah cenderung memilih gaya kepemimpinan partisipatif.

3. Tanggapan Perpetual

Kemampuan dan pengalaman bawahan akan mempengaruhi apakah mereka dapat bekerja lebih berhasil dengan pemimpin yang berorientasi prestasi yang telah menentukan tantangan sasaran yang harus dicapai dan mengharapkan prestasi yang tinggi.

D. Pengendalian Stres di Tempat Kerja

Untuk dapat melakukan pengendalian penyebab stress secara baik dan tepat, perlu dimengerti adanya hubungan antara tuntutan tugas dengan pengendalian tugas. Menurut Tarwaka (2013) langkah – langkah yang harus dilakukan untuk mengurangi terjadinya stress ditempat kerja adalah sebagai berikut:

1. Menghilangkan faktor penyebab stress, khususnya yang berasal dari tasks, organisasi kerja dan lingkungan kerja.
2. Mengembangkan struktur organisasi sesuai dengan kultur dan tradisi masyarakat pekerjanya.
3. Memposisikan pekerja pada posisi yang seharusnya (the right man on the right place).
4. Menjamin perasaan aman setiap pekerja.

Kemudian menurut Wibowo (2016) beberapa program yang dapat dijadikan target sebagai koreksi adalah :

1. Program pelatihan untuk mengelola dan mengatasi stres.
2. Perubahan dalam gaya manajemen pada dukungan dan coaching untuk membantu pekerja mencapai tujuan.
3. Merancang ulang pekerjaan untuk meminimalisir stressor.

4. Menciptakan jam kerja yang lebih fleksibel dan memberikan perhatian yang lebih besar pada work-life balance, keseimbangan pekerjaan dengan kehidupan keluarga, diarahkan pada kepedulian terhadap anak dan orang tua.

2.1.2 Kepuasan Kerja

A. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki beberapa dimensi yang secara umum diamati melalui kepuasan pada pekerjaan, gaji, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, pengakuan, dan kesempatan agar maju. Dari setiap dimensi dapat menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan.

Menurut Mangkunegara (2013:117) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Menurut Sutrisno (2014:74) kepuasan kerja memiliki beberapa pengertian diantaranya, pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan, yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Wibowo (2014:23) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Dari beberapa penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan persaaan senang atau sikap positif yang dirasakan oleh karyawan atas kegiatan atau pekerjaan yang telah dilaksanakan yang dikarenakan oleh beberapa aspek tertentu yang bersifat individual.

B. Teori Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2013) mengungkapkan terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja yakni terdiri sebagai berikut:

1. Teori Keseimbangan

Teori ini dikembangkan oleh Adam. Komponen dari teori ini adalah input, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-in-equity*. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan karyawan, misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali (*recognition*), kesempatan untuk berprestasi atau mengekspresikan diri. Sedangkan *comparison personal* adalah seorang karyawan dalam organisasi yang sama, seseorang karyawan dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya karyawan merupakan hasil dari membandingkan antara input-*outcome* karyawan lain (*comparison person*). Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (*equity*) maka karyawan tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila terjadi tidak seimbang (*inequity*) dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu *over compensation inequity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya), dan sebaliknya *under compensation inequity*

(ketidakseimbangan yang menguntungkan karyawan lain yang menjadi pembanding atau *comparison person*).

2. Teori Perbedaan atau *Dicrepancy Theory*

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter. Proter berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan karyawan. Locke dalam Mangkunegara mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh karyawan. Apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka karyawan tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan, akan menyebabkan karyawan tidak puas.

3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan karyawan terpenuhi, makin puas pula karyawan tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, karyawan itu akan merasa tidak puas.

4. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok

acuan. Kelompok acuan tersebut oleh karyawan dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5. Teori Dua Faktor

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg dengan menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasian (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinate, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Sedangkan faktor pemotivasian disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job content*, *intrinsic factors* yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab.

6. Teori Pengharapan

Teori ini dikembangkan oleh Victor H. Vroom. Kemudian diperluas oleh Porter dan Lawler. Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya.

C. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Suatu keputusan yang diambil perusahaan tentunya berharap memberikan kepuasan kerja bagi karyawan dalam bekerja. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan berupaya untuk mencari suatu faktor yang memuaskan karyawannya dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut D. Dewi (2019:148) menyatakan terdapat beberapa faktor mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

1. Faktor Psikologis

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

2. Faktor Sosial

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

3. Faktor Fisik

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

4. Faktor Finansial

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

Sedangkan menurut Siagian (2019) adapun faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Aspek psikologis, berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan.
2. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
3. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.
4. Aspek finansial, berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

D. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Zainal (2014:864) adapun indikator yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja yaitu :

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas bila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.
2. Supervisi, Adanya perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya

merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

3. Organisasi dan manajemen, yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.
4. Kesempatan untuk maju, Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.
5. Gaji dan Keuntungan Bidang Finansial, gaji adalah suatu jumlah yang diterima atas pekerjaan yang dilakukan karyawan. Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya maka kecenderungan karyawan untuk merasa puas terhadap kerjanya akan lebih besar.
6. Rekan kerja. Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.
7. Kondisi pekerjaan, kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

2.1.3 Keinginan Berpindah (*Turnover Intention*)

A. Pengertian Keinginan Berpindah (*Turnover Intention*)

Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara perputaran (*turnover*) adalah berhentinya seorang karyawan dari tempat bekerja secara sukarela atau berpindah kerja dari tempat kerja ke tempat kerja lain. Menurut Putu & Sriathi (2019:364) menyatakan *turnover* merupakan kecendrungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan kerja yang lebih baik. Karena kejadian-kejadian tersebut tidak dapat diperkirakan, kegiatan-kegiatan pengembangan harus mempersiapkan setiap saat pengganti karyawan yang keluar.

Menurut Zainal (2014:57) *turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Perputaran (*turnover*) dikelompokkan ke dalam beberapa cara yang berbeda antara lain:

- a. Perputaran secara tidak sukarela, berupa Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) karena kinerja yang buruk dan pelanggaran peraturan kerja.
- b. Perputaran secara sukarela; dimana karyawan meninggalkan perusahaan karena keinginannya sendiri.

B. Faktor yang Mempengaruhi Keinginan Berpindah (*Turnover Intention*)

Menurut Ridlo (2012:35) faktor yang mempengaruhi terjadinya keinginan berpindah cukup kompleks dan saling berkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah :

a. Beban Pekerjaan

Akibat dari beban kerja yang tinggi karyawan bisa mengalami stres yang terlalu berat sehingga dapat menyebabkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

b. Usia

Pekerja muda mempunyai tingkat *turnover* yang lebih tinggi daripada pekerja-pekerja yang lebih tua. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara usia dan *turnover intention* dengan arah hubungan negatif. Artinya semakin tinggi usia seseorang, semakin rendah *turnover intention* nya. Karyawan yang lebih muda lebih tinggi kemungkinan untuk keluar. Hal ini mungkin disebabkan pekerja yang lebih tua enggan berpindah-pindah tempat kerja karena berbagai alasan seperti tanggung jawab keluarga, mobilitas yang menurun atau karena energi yang sudah berkurang. tingkat *turnover* yang cenderung tinggi pada karyawan berusia muda disebabkan karena mereka masih memiliki keinginan untuk mencoba-coba pekerjaan atau organisasi.

c. Lama Kerja

Semakin lama masa kerja semakin rendah kecenderungan *turnover* nya. *Turnover* lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat. Interaksi dengan usia, kurangnya sosialisasi awal merupakan keadaan-keadaan yang memungkinkan terjadinya *turnover* tersebut.

d. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan berpengaruh pada dorongan untuk melakukan *turnover*. Dengan pendidikan yang tinggi dan jabatan yang sesuai maka berpengaruh terhadap retensi karyawan. Jika pendidikan tidak sesuai dengan jabatan yang diinginkan maka berpengaruh terhadap tingkat *turnover* yang tinggi.

e. Keikatan terhadap Organisasi

Semakin tinggi keikatan seseorang terhadap perusahaannya akan semakin kecil ia mempunyai intensi untuk berpindah pekerjaan dari perusahaan, dan sebaliknya. Pekerja yang mempunyai rasa keikatan yang kuat terhadap perusahaan tempat ia bekerja berarti mempunyai dan membentuk perasaan memiliki (*sense of belonging*), rasa aman, efikasi, tujuan dan arti hidup, serta gambaran diri yang positif. Akibat secara langsung adalah menurunnya dorongan diri untuk berpindah pekerjaan dan perusahaan.

f. Kepuasan Kerja

Tingkat *turnover* dipengaruhi oleh kepuasan kerja seseorang. Mereka menemukan bahwa semakin tidak puas seseorang terhadap pekerjaannya akan semakin kuat dorongannya untuk melakukan *turnover*. semakin

banyak aspek-aspek atau nilai-nilai dalam perusahaan sesuai dengan dirinya maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan *discrepancy theory* yang menyatakan bahwa kepuasan dapat tercapai bila tidak ada perbedaan antara apa yang seharusnya ada (harapan, kebutuhan, nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan.

g. Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan yang kuat memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku karyawan dan secara langsung mengurangi *turnover*. Semakin banyak karyawan yang menerima nilai-nilai tersebut dan semakin besar komitmen terhadapnya maka semakin kuat budaya perusahaan itu. Budaya yang kuat ini akan membentuk kohesivitas, kesetiaan, dan komitmen terhadap perusahaan pada para karyawannya, yang akan mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan.

C. Indikator Terjadinya Keinginan Berpindah (*Turnover Intention*)

Menurut Skelton (2020:103) terdapat tiga indikator terjadinya turnover intention, yaitu:

- a. *Thinking of quitting*, adalah pemikiran seseorang karyawan untuk keluar dari sebuah perusahaan dan adanya pemikiran bahwa ia berkemungkinan tidak bertahan dengan perusahaan.
- b. *Intent to search*, adalah sikap seorang karyawan untuk mencari alternatif perusahaan lain.

- c. *Intent to quit*, adalah sikap seorang karyawan yang menunjukkan indikasi keluar seperti meminimalisasi usaha dalam bekerja, dan membatalkan pekerjaan penting.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat digunakan untuk hipotesis atau jawaban sementara dalam penelitian ini, selain itu penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber perbandingan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Kajian yang digunakan yaitu mengenai Stress kerja, Kepuasan Kerja dan keinginan berpindah kerja/*turnover intention*. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang didapatkan dari jurnal sebagai perbandingan agar diketahui persamaan dan perbedaannya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Sumber
1	Waspodo (2013)	Pengaruh kepuasan kerja dan setres kerja terhadap <i>Turnover intention</i> pada karyawan PT. Unitex di Bogor	Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> baik secara parsial maupun simultan	Jurnal Riset manajemen Sain Indonesia (JRMSI)
2	Widiawati (2017)	Pengaruh Beban Kerja, setres kerja dan motivasi kerja terhadap <i>Turnover intention</i> karyawan PT. Geogiven Visa Mandiri Semarang	Stres kerja, beban kerja dan motifasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> baik secara parsial maupun simultan	Journal of management
3	Hadayani (2017)	Pengaruh kepuasan kerja dan setres kerja terhadap <i>Turnover intention</i> pada	Kepuasan kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Turnover intention</i>	Journal of management

		karyawan CV. Karunia Abadi	baik secara parsial maupun simultan	
4	Alamsyah, (2016)	Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan kepuasan atas gaji terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan PT. Adira semesta idusty Cabang II Sumedang	Stres kerja, kepuasan kerja dan kepuasan atas gaji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> baik secara parsial maupun simultan	Jurnal J-Ensitech
5	Riadi (2016)	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan PT. Graha Sumber Berkah	Lingkungan kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> baik secara parsial maupun simultan	Journal of management
6	Hidayati (2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan Bag. Marketing PT. Wahana Sahabat Utama	Kepuasan kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> baik secara parsial maupun simultan	E jurnal stiedewantara

Sumber data : dikelola oleh peneliti 2022

2.3 Kerangka Konseptual

Dari beberapa teori yang telah dijelaskan di atas dengan permasalahan yang diungkapkan, maka perlu dibuat suatu kerangka konseptual penelitian. Tujuannya adalah, untuk memberikan kemudahan dalam mengkaji kondisi yang diteliti. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu :

2.3.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Keinginan Berpindah (*Turnover Intention*)

Pada dasarnya stres tidak selalu berdampak buruk bagi individu, hal tersebut berarti bahwa pada situasi atau kondisi tertentu stres yang dialami seorang individu

akan memberikan akibat positif yang mengharuskan individu tersebut melakukan tugas lebih baik. Akan tetapi pada tingkat stres yang lebih tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan menyebabkan terjadi keinginan berpindah bagi karyawan.

Menurut Riandy (2016:163) dalam penelitiannya yang mengukur sebab terjadinya perputaran tenaga kerja yang cukup tinggi dilihat dari tingkatan stress pekerja, terdapat beberapa dimensi dari Stres Kerja seperti komunikasi antara bawahan dan atasan, pembagian tugas kerja dan tuntutan pekerjaan. Kondisi - kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut Stressors.

Menurut Handoko (2012:201) penyebab stres ada dua, yaitu *on-the-job* dan *offthe-job*. Penyebab Stres *on-the-job* antara lain beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervisi yang jelek, iklim politik yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, kemampuan peranan, frustrasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, serta berbagai bentuk perubahan.

Sedangkan penyebab stres *off-the-job* antara lain kekhawatiran finansial, masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak, masalah-masalah fisik, perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal, serta masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.

Stress yang tidak dapat diatasi akan berpengaruh terhadap prestasi kerja. Kemampuan untuk mengatasi sendiri stress yang dihadapi tidak sama pada semua orang. Ada orang yang mempunyai daya tahan yang tinggi menghadapi stress dan

oleh karenanya mampu mengatasi stress tersebut. Sebaliknya tidak sedikit orang yang daya tahan dan kemampuannya menghadapi stress rendah, sehingga dapat mengakibatkan burnout yaitu suatu kondisi mental dan emosional, serta kelelahan fisik karena stress yang berlanjut dan tidak teratasi. Jika hal ini terjadi, maka dampaknya terhadap prestasi dan bersifat negatif.

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan pengertian yang dikatakan oleh para ahli bahwa stress kerja adalah perasaan yang menekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang dihadapinya. Stress kerja biasanya muncul ketika terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stress kerja dapat dilihat dari beberapa gejala seperti emosi yang tidak stabil, sulit tidur, cemas ataupun gugup dan suka menyendiri. Berkaitan dengan beberapa hal penting diatas yang diambil dari berbagai sumber penelitian mengatakan bahwa sebab terbentuknya stress kerja tersebut yang menciptakan dampak pada karyawan untuk memilih mereka keluar dari pekerjaan dari pada mendapatkan tingkatan stress yang sulit untuk di kontrol, penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hal yang sangat signifikan pengaruhnya atas tingkat stress kerja terhadap perputaran tenaga kerja di dalam perusahaan.

2.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah (*Turnover Intention*)

Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan dari pekerjaan mereka mau itu menyenangkan ataupun tidak menyenangkan atau tolak ukur dari tingkat kepuasan dalam bekerja di dalam suatu pekerjaan yang mereka lakukan, jika

kepuasan yang baik maka akan mempengaruhi tingkat terjadinya keinginan berpindah dari karyawan.

Menurut Wibowo (2016:50) ada beberapa dampak yang ditimbulkan dari sebuah kepuasan pekerjaan yaitu tingkat produktifitas. Dalam sebuah kepuasan kerja yang tercapai akan ditandai dengan adanya sebuah peningkatan produktivitas yang diperoleh individu tersebut yang terkait dengan beberapa pencapaian seperti upah ataupun harapan individu tersebut bekerja diperusahaan tersebut.

Selain itu, menurut Robbins & Timothy (2008) mengungkapkan bahwa ketidakpuasan kerja pada seorang individu dapat dilakukan dalam berbagai cara, seperti meninggalkan pekerjaan, kritik dari tenaga kerja, pencurian, ataupun menghindari tanggung jawab.

Hal tersebut dijabarkan dalam bentuk teori bahwa beberapa indikator pembentuk kepuasan kerja ini sangat penting guna untuk dapat mencegah terjadinya *turnover intention* atau bahkan sebaliknya dapat membentuk niat dan keputusan yang mengarah kepada karyawan untuk mengakhiri masa kerjanya secara individu yang dapat berdampak kepada peningkatan secara global pada perputaran tenaga kerja, dan hal tersebut tentunya sangat berdampak secara materil pada perusahaan.

2.3.3 Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah (*turnover intention*)

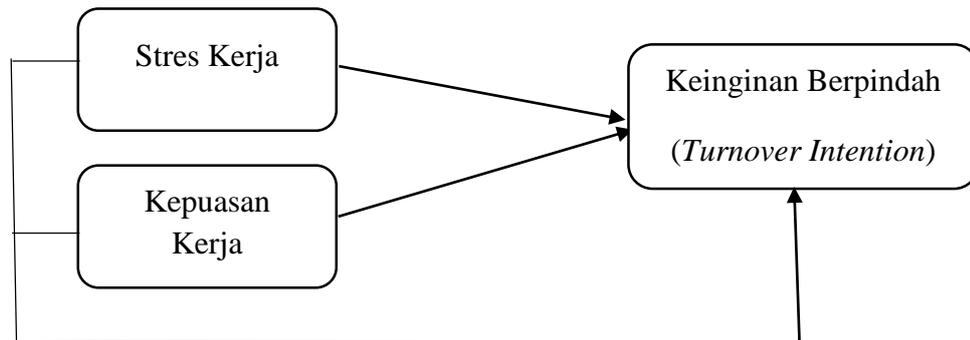
Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi kinerja. menyatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Usaha untuk dapat meminimalisir terjadinya

keinginan berpindah bagi karyawan adalah dengan memperhatikan tingkat stres kerja. Stres kerja dapat disebabkan karena komunikasi antar sesama karyawan dalam suatu perusahaan kurang baik. Oleh karena itu instansi harus pintar-pintar menjadikan karyawan lebih solid. Tentunya dengan team work yang bagus tidak akan menyebabkan stres. Stres kerja yang dialami karyawan tentunya akan merugikan instansi yang bersangkutan karena tingkat terjadinya keinginan berpindah bagi karyawan yang dihasilkan akan meningkatkan terjadinya *turnover intention* pada akhirnya menyebabkan kerugian bagi instansi.

Selain stress faktor yang berpengaruh *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Salah satu faktor Kepuasan kerja yang mengakibatkan tingginya keinginan berpindah bagi karyawan adalah faktor kompensasi dan gaji apabila tidak kompetitif dan tidak memenuhi prinsip keadilan, maka akan berimplikasi banyaknya karyawan yang baik akan keluar. Kepuasan dan ketidakpuasan atas gaji yang diterima adalah fungsi dari ketidakcocokan antara apa yang dirasakan akan diterima oleh seseorang dengan berapa banyak yang diterima seseorang.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayati (2016) Bahwa Kepuasan kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover intention* baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut di atas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya secara empiris. Kerangka pemikiran sebagaimana diuraikan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh stres kerja terhadap keinginan berpindah/*turnover intention* pada pegawai di BPPRD UPT Medan Utara.
2. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah/*turnover intention* pada pegawai di BPPRD UPT Medan Utara.
3. Terdapat pengaruh stres dan kepuasan kerja terhadap keinginan berpindah/*turnover intention* pada pegawai di BPPRD UPT Medan Utara