# BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

## Kajian Pustaka

Pada kajian pustaka ini, penulis akan memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi. Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Dalam kajian pustaka ini akan dikemukakan secara menyeluruh teori-teori yang relevan dengan variabel permasalahan yang terjadi. Teori-teori dalam penelitian ini memuat kajian ilmiah dari para ahli, dari pengertian secara umum sampai pengertian secara fokus terhadap teori yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis akan teliti.

### Manajemen

Manajemen merupakan suatu aktifitas yang berhubungan dengan aktivitas satu dengan aktivitas yang lain. Aktifitas tersebut tidak hanya mengelola orang-orang yang berbeda dalam suatu organisasi, melainkan mencakup tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki. Rangkaian ini dinamakan proses manajemen.

Prinsipnya manajemen dalam organisasi mengatur bagaimana kegiatan berjalan dengan baik dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Tujuan yang telah ditetapkan tersebut akan tercapai dengan baik bilamana keterbatasan sumber daya manusia dalam hal pengetahuan, teknologi, skill maupun waktu yang dimiliki dapat dikembangkan dengan mengatur dan menbagi tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya kepada orang lain sehingga membentuk kerjasama secara sinergis dan berkelanjutan, karena manajemen adalah merupakan kegiatan dimana pencapaian suatu tujuan adalah melalui kerjasama antar sesama.

#### Pengertian Manajemen

Manajemen memiliki arti yang sangat luas, seni ataupun ilmu. Dikatakan seni karena manajemen merupakan manajemen merupakan suatu alat atau cara untuk seseorang manajer dalam mencapai tujuan. Dikatakan ilmu karena dalam manajemen terdapat beberapa tahapan dalam pencapaian tujuan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atau pengawasan. Dikatakan ilmu karena menajemen dapat dipelajari dan dikaji kebenarannya. Ada banyak para ahli yang meberikan definisi tentang manajemen, beberapa diantaranya :

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter yang dialih bahasakan oleh Ratna Saraswati (2016:36) mendefinisikan manajemen adalah proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikam kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain.

Donni Juni Priansa (2014) mengemukakan bahwa:

“Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya untuk anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Sedangkan menurut Wibowo (2016), menyatakan bahwa manajemen adalah proses penggunaan sumber daya manusia organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dijelaskan di atas, dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses pencapaian tujuan dari perusahaan yang ditetapkan sebelumnya dengan efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Didalam suatu organisasi atau perusahaan, dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan serta pengendalian atau pengawasan.

#### Fungsi Manajemen

Manajemen mempunyai arti yang sangat luas, dapat berarti proses, seni, ataupun ilmu. Dikatakan proses karena manajemen memiliki beberapa tahapan dalam pencapaian tujuan yaitu meliputi *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Fungsi manajemen menurut para ahli sebenarnya memiliki kesamaan namun, terdapat perbedaan istilah di dalamnya diantaranya yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut

Menurut G.R Terry dalam Hasibuan (2016) menyatakan ada 4 (empat) fungsi utama dari sebuah manajemen diantaranya *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling,* (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian). Fungsi yang dijelaskan oleh Menurut G.R Terry memiliki kesamaan dengan fungsi manajemen secara umum.

1. Perencanaan (*planning*) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan Merencanakan berati mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (*organizing)* yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.
3. Penggerakan (*actuating*) yaitu untuk menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing masing serta menggerakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan,
4. Pengawasan (*controlling*) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sekarang ini sangat besar pengaruhnya bagi kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan, baik perusahaan yanag berorientasi pada keuntungan seperti perusahaan bisnis perusahaan swasta maupun perusahaan instansi pemerintah yang sebagian besar tidak berorientasi pada keuntungan. Peran sumber daya manusia adalah untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah di tetapkan sebelumnnya secara efektif dan efisien. Tujuan pokok sumber daya manusia adalah mewujudkan pendayagunaan sumber daya manusia secara optimal di dalam suatu organisasi atau perusahaan.

#### Pengertian Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh sumber daya manusia yang terbaik bagi organisasi yang sedang dijalankan dan bagaimana sumber daya manusia yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerjasama.

Menurut Armstrong dalam Donni Juni Priansa (2014:28), mendefinisikan bahwa:

“Praktek sumber daya manusia (SDM) berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup kegiatan seperti strategi SDM, manajemen SDM, tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen pengetahuan, pengembangan organisasi, sumber-sumber SDM, manajemen kinerja, pembelajaran dan pengembangan, manajemen imbalan, hubungan karyawan, kesejahteraan karyawan, kesehatan dan keselamatan, serta penyedia jasa karyawan.”

Menurut Veithzal Rivai dalam Suwatno (2014:28), mendefinisikan bahwa:

“Manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya me-*manage* (mengelola) sumber daya manusia”.

Sedangkan menurut Sedarmayati (2014:13) menyatakan:

“Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, meletih, memberi penghargaan dan penilaian”.

Dari definisi-definisi di atas maka dapat di simpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk mengarahkan atau mengelola sumber daya manusia dalam proses perencanaan, pengorganisasia, pengarahan, dan pengawasan guna untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan dari awal oleh perusahaan. hal tersebut ditujukan untuk peningkatan kontribusi sumber daya manusia terhadap pencapaian tujuan organisasi agar lebih efektif dan efisien.

#### Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sudah merupakan tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan memuaskan. Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada SDM. Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM Menurut Veithzal Rivai (2013:13), yaitu:

1. Fungsi Manajerial
2. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisen, dalam membantu terwujudnya tujuan.

1. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubunngan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.

1. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercpainya tujuan organisasi. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

1. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.

1. Fungsi Operasional
2. Pengadaan tenaga kerja (SDM) (*procurment*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

1. Pengembangan (*development*)

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

1. Kompensasi (*compensation*)

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa yang langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

1. Pengintegrasian (*integartion*)

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

1. Pemeliharaan (*maintanance*)

Pemeliharaan merupakan kegiatan upaya untuk meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan.

1. Kedisiplinan (*dicipline*)

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi yang merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati pearaturan organisasi dan norma sosial.

1. Pemutusan hubungan kerja (*separation*)

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas tentang fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia penulis memahami bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan dari suatu organisasi untuk mencapai tujuan dengan fungsi-fungsi yang ada di dalamnya.

#### Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen SDM adalah meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggungjawab secara strategis, etis, dan sosial. Tujuan yang hendak dikalrifikasikan adalah manfaat apa yang akan kita peroleh dengan penerapan manajemen SDM dalam suatu perusahaan. Tujuan manajemen SDM berperan penting dalam meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang berada di lingkungan perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial.

Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya mencerminkan kehendak manajemen senior, tetapi juga harus menyeimbangkan tentang organisasi, fungsi sumber daya manusia, dan orang-orang yang terpengaruh. Menurut Samsudin dalam Arif Yusuf Hamali (2018:16-18), ada empat tujuan sumber daya manusia:

1. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

1. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Menyedikan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi.
2. Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
3. Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
4. Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja yang sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
5. Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.
6. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan utnuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dengan cara memberikan konsultasi yang baik, menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenaga kerjaan dan harus berperan dalam menguji realitas ketika manajer lini mengajukan sebuah gagasan dan arah yang baru.

1. Tujuan Individual

Tujuan individula adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitas dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis.

Setiap organisasi menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam manajemen sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Tujuan dari SDM umumnya bervariasi dan bergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

Oleh sebab itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar dapat berdaya guna dalam organisasi karena tujuan sumber daya manusia yang utama adalah meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi.

### Stres Kerja

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Keberadaan stres akan menjadi pemicu terjadinya permasalahan yang tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.  Dalam suatu pekerjaan karyawan yang diberikan beban yang berlebihan atau yang tidak sesuai dengan kemampuannya, mereka akan mengalami stres dalam menjalankan pekerjaannya. Adapun beberapa ahli memberikan definisi mengenai stres kerja, diantaranya:

Menurut Moorhead dan Griffin (2013:175), menyatakan bahwa stres kerja yaitu sebagai respon adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya.

Menurut Robbins dan Judge (2013: 597), menyatakan stres kerja merupakan sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

Menurut Grrenberg (dalam Setiyana, 2013:384) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang pegawai.

Berdasarkan beberapa definisi tentang stres kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah sebuah interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya yang dapat mengancam dan mempengaruhi kondisi fisik serta kondisi psikologis pada karyawan.

#### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Robbins (2015:371) mengungkapkan tiga faktor yang menjadi sumber stres yang potensial, yaitu:

1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional.

1. Faktor Organisasional

Terdapat beberapa faktor organisasional yaitu:

1. Tuntutan Tugas

Terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.

1. Tuntutan Peranan

Terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.

1. Tuntutan Interpersonal

Terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidaksopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

1. Faktor Pribadi

Faktor pribadi terkait dengan permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang inheren. Hubungan keluarga, kesulitan pernikahan, putusnya hubungan yang dekat.

Gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan sebenarnya berpangkal di dalam kepribadian seseorang. Apabila individu memiliki sebuah karakteristik dalam diri untuk melawan suatu kejadian yang menyebabkan stres dan tetap dapat berkomitmen terhadap aktivitas dalam kehidupannya, individu tersebut akan mampu menetralisir stres kerja yang dialaminya.

#### Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2013: 597) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut:

1. Stres Akibat Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

1. Stres Akibat Organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi.Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

1. Stres Akibat Individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

#### Sumber Stres Kerja

Terdapat beberapa sumber stres menurut Ivancevich dan Matterson (Suwatno dan Donni, 2013:255) yaitu:

1. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik

Sumber stres ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan di mana pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik diantaranya adalah: kondisi penerangan di tempat kerja, tingkat kebisingan, keluasan wilayah kerja.

1. Stres yang bersumber dari tingkatan individu

Stres yang bersumber dari tingkatan individu adalah stres yang berkaitan dengan peran yang dimainkan dan tugas-tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang dilingkungan kerjanya. Salah satu sumber stres dalam hal ini adalah:

1. Konflik peran *(role conflict)*

Kombinasi dari harapan dan tuntutan yang diberikan pada para pegawai atau anggota lain dalam organisasi yang menimbulkan tekanan disebut tekanan peran. Jika terdapat dua atau lebih tekanan peran, maka timbullah konflik. Konflik di dalam lingkungan pekerjaan akan mengakibatkan ketidaknyamanan.

1. Peran yang rancu atau tidak jelas *(role ambiguity)*

Ketidakjelasan seseorang mengenai peran yang harus dilaksanakannya, baik yang berkaitan dengan tugas yang harus ia lakukan maupun dengan tanggung jawab sehubungan dengan posisinya. Hal ini juga terjadi pada saat individu mengalami ketidakpastian menegnai tindakan apa untuk diambil dalam rangka memenuhi suatu pekerjaan.

1. Beban kerja yang berlebihan *(work overload)*

Beban kerja ini dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Disebut kuantitatif keterbatasan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Disebut kualitatif jika seseorang menghayati kurangnya kemampuan dirinya untuk menyelesaikan pekerjaannya atau pekerjaan yang ia hadapi menuntut keahlian melebihi kemampuannya. Tingkat stres yang optimal menghadirkan keseimbangan akan tantangan, tanggung jawab dan rewards.

1. Tanggung jawab terhadap orang lain *(responsibility for people)*

Tanggung jawab di sini dapat meliputi tanggung jawab terhadap orang lain atau hal-hal lain. Dalam banyak kasus, tanggung jawab terhadap orang lain lebih potensial sebagai sumber stres karena tanggung jawab terhadap orang lain lebih potensial sebagai sumber stres.

1. Kesempatan untuk mengembangkan karier

Sumber stres yang dimaksud dalam kesempatan untuk mengembangkan karier adalah aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas dari pengembangan kariernya. Stres ini dapat terjadi jika pekerja merasakan kehilangan akan rasa aman terhadap pekerjaannya.

1. Stres yang bersumber dari kelompok dan organisasi

Stres yang bersumber dari kelompok. Stres di sini bersumber dari hasil interaksi individu-individu dalam suatu kelompok yang disebabkan perbedaan-perbedaan di antara mereka, baik perbedaan sosial mapun psikologis. Stres yang bersumber dari kelompok, antara lain: hilangnya kekompakan kelompok *(lack of cohesiveness)*, tidak adanya dukungan yang memadai *(group support)*, konflik intra dan inter kelompok.

#### Dampak Stres Kerja

Dampak stres kerja menurut Cox dalam Retyaningyas (dalam Fauji, 2013:19) membagi menjadi 5 efek dari stres kerja yaitu:

1. Subyektif

Berupa kekawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, keletihan, frustasi, kehilangan kendali dan emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup, kesepian.

1. Perilaku

Berupa mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.

1. Kognitif

Berupa ketidak mampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitive terhadap kritik, hambatan mental.

1. Fisiologis

Berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan demam.

1. Organisasi

Berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing dari mitra kerja, serta komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dampak stres kerja perlu adanya upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menghindari atau mengurangi tingkat stres pada karyawan. Sehingga proses kerja pada perusahaan tidak terhambat.

#### Upaya Penanggulangan Stres

Menurut Sondang P. Siagian (2014:302) terdapat beberapa upaya penanggulangan stres adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijaksanaan manajemen dalam membantu para karyawan menghadapi berbagai stres.
2. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh karyawan sehingga mereka mengetahui kepada siapa mereka dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stres.
3. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala gejala stres di kalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stres itu berdampak negatif.
4. Melatih para karyawan untuk mengenali dan menghilangkan sumber sumber stres.
5. Terus menerus membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka benar benar diikutsertakan untuk mengatasi stres yang dihadapinya.
6. Memantau terus menerus kegiatan kegiatan organisasi shingga kondisi yang dapat menjadi sumber stres dapat diidentifikasikan.
7. Menyempurnakan rancang bangun tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stres yang berasal dari kondisi kerja dapat dihindari.

### Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi menunjukkan perlakuan yang baik dari organisasi menciptakan kewajiban umum, berdasarkan norma timbal balik dari karyawan untuk peduli terhadap organisasi mereka dan memperlakukan organisasi mereka dengan baik sebagai pengembaliannya. Kewajiban karyawan akan ditunjukkan melalui perilaku terkait pekerjaan yang akan mendukung tujuan-tujuan organisasi.  Tingginya tingkat dukungan organisasi mengarah kepada tingginya *job satisfaction* dan menurunkan *turnover*. Jadi, menurunnya *turnover* juga berarti meningkatkan tingkat retensi dari karyawan.

#### Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2014:699) Persepsi Dukungan Organisasi merupakan persepsi karyawan tentang apa yang saat ini telah ia terima dari organisasi, atau bagaimana kualitas karyawan dengan organisasinya.

Menurut Gouldner dalam Wei Liu (2014:13) menyatakan

”Persepsi dukungan organisasi merupakan norma timbal balik yang diterapkan pada hubungan karyawan dan atasannya, menunjukan bahwa karyawan yang menerima perlakuan yang menguntungkan dari organisasi kepada karyawan, akan merasakan suatu kewajiban bahwa mereka harus peduli tentang manfaat organisasi dan memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.”

Sedangkan menurut Eisenberger, Huntington, Hutchison, dan sowa (dalam Aksu dan Kasalak, 2014) menyatakan persepsi dukungan organisasi adalah persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi serta peduli terhadap kesejahteraan mereka.

Berdasarkan beberapa definisi tentang persepsi dukungan organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah suatu persepsi karyawan bahwa organisasi yang menaunginya peduli dan menghargai kontribusi atau peran karyawan tersebut.

Literatur empiris dari persepsi dukungan organisasi telah mengenali banyak praktek dan variabel yang berkontribusi terhadap aspek persepsi dukungan organisasi dari karyawan, seperti:

1. Kondisi instrisik dan ekstrisik pekerjaan
2. Konten tugas yang menantang
3. Pengembangan pengalaman
4. Waktu untuk pendidikan
5. Partisipasi dalam pengambilan keputusan
6. Keadilan pemberian rewards
7. Peluang untuk berkembang

#### Aspek-aspek yang Mempengaruhi Persepsi Dukungan Organisasi

Sigit (2015:19-21) menjelaskan beberapa faktor kompleks yang masuk dalam persepsi di antaranya:

1. *Hallo Effect*ialah memberikan tambahan penilaian (*judgement*) kepada seseorang atau sesuatu yang masih bertalian dengan hasil persepsi yang telah dibuat. *Halo effect* juga dapat diartikan adanya atau hadirnya sesuatu, sehingga kesimpulan yang dibuat tidak murni.
2. *Attribution* ialah mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses kognitif dimana orang menarik kesimpulan mengenai faktor yang mempengaruhi atau masuk akal terhadap perilaku orang lain. Ada dua jenis atribusi yaitu atribusi disposisional, yang menganggap perilaku seseorang berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, motivasi, atau kemampuan, dan atribusi situasional yang menghubungkan perilaku seseorang dengan faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain.
3. *Stereotyping*ialah memberi sifat kepada seseorang semata-mata atas dasar sifat yang ada pada kelompok, rasa tau bangsa secara umum sebagaimana pernah di dengar atau diketahui dari sumber lain. Stereotip menghubungkan ciri yang baik atau tidak baik pada orang yang sedang dinilai.
4. *Projection*ialah suatu mekanisme meramal, apa yang akan dilakukan oleh orang yang dipersepsi, dan sekaligus orang yang mempersepsi itu melakukan persiapan pertahanan untuk melindungi dirinya terhadap apa yang akan diperbuat orang yang di persepsi.

#### Dimensi dan indikator Persepsi Dukungan Organisasi

Menurut Rhodes dan Eisenberg (dalam Liu et al 2014:700) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator sebagai berikut:

1. Keadilan (*fairness)*

Terdiri dari keadilan struktural dan sosial. Keadilan struktural meliputi aturan formal dan kebijakan serta keputusan organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan, terrmasuk pemberitahuan sebelum sesudah keputusan di implementasikan dan penerimaan informasi yang akurat. Keadilan sosial yang sering disebut keadilan interaksional yaitu menyangkut perlakukan antar pribadi dalam organisasi. Aspek sosial meliputi memperlakukan karyawan dengan bermartabat dan hormat.

1. Dukungan Atasan (*Supervisor Support)*

Sejauh mana atasan mempunyai perhatian terhadap karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Dukungan atasan memliki keterkaitan dengan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, karena atasan sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevalusi kinerja bawahan.

1. Penghargaan dari organisasi dan kondisi kerja (*Organizational reward and job condition)*

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi kerja yaitu:

* + - 1. Pengakuan, gaji dan kesempatan promosi

Teori dukungan organisasi menganai kesempatan untuk mendapatkan hadiah bertujuan untuk meningkatkan kontribusi serta persepsi dukungan organisasi karyawan yang meningkat.

* + - 1. Keamanan dalam bekerja

Jaminan bahwa organisasi akan mempertahankan karyawan dimasa depan akan memeberikan indikasi kuat terhadap persepsi dukungan organisasi.

* + - 1. Kemandirian

Organisasi harus menunjukan rasa kepercaayaan terhadap hak otonomi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka termasuk pendjadwalan pekerjaan, dan berbagai tugas akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

1. Peran stresor

Stres mengacu pada ketidak mampuan individu dalam menghadapi lingkungannya.

Stres terkait tiga aspek peran karyawan dalam organisasi, yaitu : kelebihan beban pekerjaan, kurangnya informasi yang jelas tentang taunggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab pekerjaan yang saling bertentangan.

1. Pelatihan

Pelatihan kerja merupakan investasi karyawan yang pada akhirnya akan memningkatkan persepsi dukungan organisasi.

#### *Turnover Intention*

*Intention* adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja. Menurut Mobley (2011) seorang pakar pengalaman kerja dalam masalah pergantian karyawan memberikan batasan *turnover* sebagai berhentinya individu dari anggota suatu organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Dengan demikian, *intention* *turnover* adalah kencenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjannya.

#### Pengertian *Turnover Intention*

Pergantian karyawan dari organisasi adalah suatu fenomena yang penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pergantian karyawan membawa dampak yang kurang baik terhadap organisasi atau perusahaan, perusahaan akan kehilangan sejumlah tenaga kerja, dan kehilangan tersebut harus diganti dengan pengisian tenaga kerja baru, dan akibatnya perusahaan akan mengeluarkan sejumlah biaya untuk proses rekrutmen, seleksi, dam pelatihan untuk karyawan baru.

Banyak ahli yang mengemukakan definisi mengenai *intention turnover* diantaranya penulis mengemukakan definisi *intention* *turnover* menurut Mobley (2011:15) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.

Sedangkan menurut Bluedorn dalam Prischa (2016:13) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalakan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

Kemudian Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa:

“*Turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain”.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa intensi *turnover* adalah keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.

#### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention*

Mobley (2011:121) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berpindah ditentukan oleh:

* + - 1. Faktor-faktor keorganisasian, meliputi :

1. Besar kecilnya organisasi, ada hubungannya dengan pergantian karyawan yang tidak begitu banyak, karena organisasi-organisasi yang lebih besar mempunyai kesempatan-kesempatan mobilitas intern yang lebih banyak, seleksi personalia yang canggih dan proses-proses manajemen sumber daya manusia, sistem imbalan yang lebih bersaing, serta kegiatan-kegiatan penelitian yang dicurahkan bagi pergantian karyawan.
2. Besar kecilnya unit kerja, mungkin juga berkaitan dengan pergantian karyawan melalui variabel-variabel lain seperti keterpaduan kelompok, personalisasi, dan komunikasi. Ada tanda-tanda yang menunjukan bahwa unit-unit kerja yang lebih kecil terutama pada tingkat teaga kerja kasar mempunyai tingkat pergantian karyawan yang lebih rendah.
3. Penggajian, para peneliti telah memastikan bahwa ada hubungan yang kuat antara tingkat pembayaran dan laju pergantian karyawan. Selain itu faktor penting yang menentukan variasi-variasi antar industry dalam hal pelepasan sukarela adalah tingkat penghasilan yang relatif. Pergantian karyawan ada pada tingkat tertinggi dalam industri-industri yang membayar rendah.
4. Bobot pekerja, masalah pokok ini banyak mendapatkan perhatian dalam bagian berikut mengnai variabel-variabel individual karena adanya dugaan bahwa tanggapan-tanggapan keprilakuan dan sikap terhadap pekerjaan sangat tergantung pada perbedaan-perbedaan individual. Dalam hal ini perhatian dipusatkan pada kumpulan hubungan antara pergantian karyawan dan cirri-ciri pekerjaan tertentu, termasukan rutinitas atau pengulangan tugas, autonomi atau tanggung jawab pekerjaan.
5. Gaya penyeliaan, sebuah telaah mendapati bahwa terdapat tingkat pergantian karyawan yang tinggi dalam kelompok-kelompok kerja dimana mandornya atau supervisor acuh tak acuh, tanpa mempedulikan tingkat strukturnya. Selain itu didapati bahwa kurangnya pertimbangan penyeliaan merupakan alasan nomor dua yang paling banyak dikatakatan sebagai penyebab pemberhentian karyawan.
   * + 1. Faktor individual meliputi :
6. Kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan ini dapat dikonsepsikan sebagai ketidaksesuaian antara apa yang dinilai oleh individu dengan apa yang disediakan oleh situasi.
7. Kepuasan terhadap pekerjaan secara menyeluruh, menunjukan bahwa semakin kecil perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri, semakin besar keinginan untuk keluar.
8. Pembayaran, hubungan tingkat pembayaran dan laju pergantian karyawan cukup taat asas untuk membenarkan pembayaran sebagai pembesar pergantian karyawan yang secara hopotetik paling utama pada setiap telaah mengenai organisasi.
9. Promosi, kurangnya kesempatan promosi dinyatakan sebagai alasan pengunduran diri yang utama. Mengetahui aspirasi-aspirasi karier dan kesempatan-kesempatan promosi seseorang akan menjadi harapan-harapan terhadap karir yang dapat berinteraksi dengan kepuasan dalam mempengaruhi pergantian karyawan.
10. Bobot pekerjaan, merupakan satu diantara korelasi-korelasi kepuasan yang cukup kuat dalam hubungannya dengan pergantian karyawan.
11. Kerabat-kerabat kerja, hubungan kerabat kerja dan kepuasan itu terlalu kasar. Hubungan kerabat kerja mempunyai berbagai dimensi dan mencerminkan kepentingan-kepentingan dalam pekerjaan, perbedaan individual, serta hubungan antara peralatan dan individu.
12. Penyeliaan, dapat diartikan dengan pergantian karyawan untuk dapat menangani interaksi pimpinan dan bawahan.
13. Keterkaitan terhadap organisasi, sebagai kekuatan relatif dari identifikasi dan keterlibatan seseorang dalam organisasi.
14. Harapan untuk dapat menemukan pekerjaan lain, secara empiris variabel ini cukup mendapat dukungan untuk menimbulkan kesan bahwa variabel ini cukup penting untuk mendapat perhatian pada analisis-analisis pergantian karyawan pada tingkat individu.
15. Niat untuk pergi atau tinggal, sebagai suatu konsep perilaku niat seseorang harus menjadi peramal perilaku yang baik. Secara empiris ukuran-ukuran perilaku niat untuk pergi atau tinggal terlihat sebagai salah satu dari peramal pergantian karyawan yang terbaik pada tingkat individu.
16. Stress kerja, sebagai suatu kondisi yang dinamis yang menghadapkan individu pada kesempatan, kendala, dan/atau keinginan untuk menjadi apa yang disenanginya, dan melakukan apa yang disukainya, dan yang penyelesainnya diresapi sebagai hal yang tidak tentu tetapi akan memberikan hasil-hasil yang penting.
17. Lingkungan kerja, dapat meliputi lingkungan fiiik maupun sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, kontruksi, bangunan dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, besar atau kecilnya beban kerja, kompensasi yang diterima, hubungan kerja se-profesi, dan kulitas kehidupan kerjanya. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi laju pergantian karyawan. Hal ini dapat disebabkan apabila lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan kurang nyaman sehingga menimbulkan niat untuk keluar dari perusahaan. Tetapi apabila lingkungan kerja yang dirasakan karyawan menyenangkan maka akan membawa dampak positif bagi karyawan, sehingga akan menimbulkan rasa betah bekerja pada perusahaan tersebut.

#### Dampak *Turnover Intention*

Robbins dan Judge (2015) berpendapat dampak utama terjadinta *turnover intention* bagi perusahaan adalah biaya. Angka perputaran yang tinggi akan mengakibatkan bengkaknya biaya perekrutan, seleksi, dan pelatihan. Mobley (2011:42). Berikut adalah tabel yang mengungkap dampak terjadinya *turnover intention* pada organsasi yang mengakibatkan individu yang kelua atau tetap tinggal, dapat dilihat dalam tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2. 1  
Dampak Terjadinya Turnover**

| **Organisasi** | **Individu**  **(Yang Keluar)** | **Individu**  **(Yang Tinggal)** |
| --- | --- | --- |
|
|
| Biaya-biaya (perekrutan, penerimaan, dan pelatihan) | Hilangnya senioritas dan penghasilan tambahan | Rusaknya pola-pola sosial dan kemasyarakatan |
| Biaya pergantian karyawan | Hilangnya maslahat yang bukan merupakan kepentingan pribadi | Hilangnya rekan kerja yang berharga karena fungsi mereka |
| Biaya proses pengunduran diri | Rusaknya sistem tunjangan sosial dan keluarga | Berkurangnya kepuasan kerja |
| Rusaknya struktur sosial dan komonikasi | Fenomena “keadaan yang lebih baik” dan kekecewaan yang mengikutinya | Bertambahnya beban kerja selama, segera, setelah pencarian pengganti |
| Hilangnya produktivitas (selama pencarian dan pelatihan pengganti) | Biaya-biaya karena inflasi (misalnya biaya hipotek) | Bertambahnya beban kerja selama proses pelatihan |
| Hilangnya para pemestrasi kerja yang tinggi | Stress yang berkaitan dengan masa transisi | Berkurangya keikatan |
| Hilangnya kepuasan terhadap mereka yang tinggal | Rusaknya karir suami/istri |  |
| Merangsang pengendalian pergantian yang kaku | Terpenggalnya jalur karir |  |

Sumber: Mobley (2011)

#### Dimensi dan Indikator *Turnover Intention*

Mobley (2011:159) mengemukakan, ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* yaitu:

1. Kecenderungan untuk *resign* (*thoughts of quiting*)

Mencermikan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaannya atau tetap berada dilingkungan pekerjaan. Kejadian ini biasanya diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, disaat ketidakpuasan itu muncul kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini sehingga mengakibatkan tinggi rendahnya intentistas untuk tidak hadir ke tempat bekerjanya. Indikator untuk dimensi ini yaitu:

1. Ketidakpuasan terhadap pekerjaan
2. Berpikir untuk meninggalkan perusahaan
3. Keinginan untuk tidak hadir bekerja
4. Memikirkan kemungkinan pindah kerja (*intention to quit*)

Mencerminakn individu yang berniat keluar. Karyawan yang sudah merasa bahwa keberadaannya didalam perusahaan sudah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga hal tersebut yang menjadi faktor pendorong karyawan berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan tempat bekerjanya saat ini. Indkator dari dimensi ini yaitu:

1. Keinginan untuk keluar dari pekerjaan
2. Keinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat
3. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*)

Mencerminkan individu yang mencari pekerjaan pada organisasi lain yang dirasa lebih menguntungkan dibandingan dengan pekerjaannya saat ini. Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaan yang dirasa lebih baik, bisa dalam hal bean kerja, kompensasi, lingkungan kerja, pemimpin, dan juga faktor lainnya. Indikator dari dimensi ini yaitu:

1. Keinginan untuk mencoba mencari pekerjaan yang lebih baik
2. Keinginan untuk meninggalkan perusahaan bila ada kesempatan yang lebih baik.

### 2.1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat digunkan sebagai sumber pembanding dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dan juga agar dapat mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian yang sedang dilakukan dengan peneliti terdahulu. Judul penelitian diambil sebagai pembanding adalah yang memiliki variabel bebas mengenai stress kerja dan dukungan organisasi terhadap *turnover intention* sebagai variable terikat. Berikut ini tabel 2.2 mengenai beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal-jurnal dan dari penelitian yang sebelumnya telah dilakukan.

**Tabel 2. 2  
Penelitian Terdahulu**

| **No** | **Penelitian dan Judul Penelitian** | **Persamaan Penelitian** | **Perbedaan Penelitian** | **Hasil penelitian** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Ozge Adan Gok  2017.  *The Effects of Job Stress and Perceived Organizational Support on Turnover Intentions of Hotel Employees.*  Journal of Tourismology, Vol.3, No.2 | Variabel indipenden menggunakan *Job Stress*  Varibael indipenden menggunakan *Perceived Organizational Support*  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intentions* | Objek Penelitian | Hasilnya menunjukkan bahwa stres kerja dan persepsi organisasi  dukungan signifikan dengan *Turnover Intentions*.  **Tabel Lanjutan 2.2** |
| **2** | Richard Gunawan putra  2015  Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediator di restoran X Surabaya  [Vol 3, No 1 (2015)](http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/issue/view/145) | Variabel indipenden menggunakan *perceived organizational*  *Support*  Variabel indipenden menggunakan  *turnover intention* | Variabel dependen menggunakan kepuasan kerja | Hasilnya menunjukan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* |
| 3 | Nasrin dan Hojat  2013  *The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE*  [Volume 84](https://www.sciencedirect.com/science/journal/18770428/84/supp/C), 9 July 2013, Pages 706-710 | Variabel indipenden menggunakan *Job Stress*  Variabel indipenden menggunakan  *Turnover Intention* | Variabel dependen menggunakan  *Job Performance* | Hasilnya menunjukkan hubungan positif antara stres kerja dan *Turnover Intention* |
| 4 | Udayana  2017  Pengaruh Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover* *Intention* Di Simpang Inn Hotel Kuta  E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 12, 2017: 6734-6762 | Variabel dependen menggunakan Stres Kerja  Variabel independen Menggunakan *Turnover Intention* | *Variabel* dependen menggunakan Komitmen Organisasi | Hasilnya  menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* |
| 5 | Sewwandi dan perere  2016  *The Impact of Job Stress on Turnover Intention: A Study of Reputed Apparel Firm in Sri Lanka*  Conference: 3rd International HRM Conference, At University of Sri Jayewardenepura, Volume: Vol.3, No.1 | Variabel indipenden menggunakan  *Job stress*  Variabel dependen menggunakan  *Turnover Intention* | Objek Penelitian | Hasilnya menunjukan bahwa ada dampak positif dari stres kerja pada *Turnover Intention* |
| 6 | Zahra  2018  *The relationship between job stress and*  *turnover intentions in the pesticide sector*  *of Pakistan: An employee behavior*  *perspective*  Management Issues in Healthcare System 4(2018) 1-12 | Variabel indipenden menggunakan  *Job stress*  Variabel dependen menggunakan  *Turnover Intention* | Variabel dependen menggunakan  *Behavior*  *perspective* | Hasil menunjukkan bahwa  Stres pekerjaan memiliki nilai positif dan  **Tabel Lanjutan 2.2**  dampak yang signifikan terhadap intensi turnover karyawan. |
| 7 | Fahrizal dan I wayan Mudiartha Utama  2017  Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi dan *turnover intention* karyawan hotel kajane mua Ubud  E-jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No.10 | Variabel indipenden menggunakan persepsi dukungan organisasi  Variabel dependen menggunakan *turnover intentions* | Variabel dependen menggunakan komitmen organisasi | Hasil menunjukan bahwa persepsi dukungan organisai  Berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* |
| 8 | Wahdaniah  2016  Peran komitmen organisasi pada pengaruh stres kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap itensi keluar karyawan (Studi Empiris Pada Perusahaan Pembiayaan di Kota Makassar)  Vol. 7 No.1 Februari 2016 | JBTI | Variabel indipenden menggunakan stres kerja  Variabel indipenden menggunakan  persepsi dukungan organisasi  Variabel  dependen menggunakan  itensi keluar karyawan | Variabel indipenden menggunakan  Komitmen organisasi | Hasil menunjukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan  Antara stres kerja terhadap *turnover intention* dan persepsi Organisasi terhadap *turnover intention*  **Tabel Lanjutan 2.2** |
| 9 | Hilin  2018  Pengaruh *work life balance* dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* melalui *organizatioanl commitment* sebagai variabel intervening pada PT Berlian jasa terminal Indonesia  Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 3 | Variabel independen menggunakan Persepsi Dukungan Organisasi  Variabel dependen  *Turnover intention* | Variabel independen menggunakan *work life balance*  Variabel dependen menggunakan *organizatioanl commitment* | Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi  dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi turnover. |
| 10 | Indarto dan Susilo  2017  Pengaruh *Perceived Organizational of Support, leader member exchange* dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan generasi Y dengan *employee engagement* sebagai variabel intervening  Vol 10, No.1 | Variabel indipenden menggunakan *Perceived Organizational Support*  Variabel indipenden menggunakan Stres kerja  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intention* | Variabel independen *leader member exchange*  Variabel  dependen *employee engagement* | Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* |
| 11 | Nasution  2017  Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* *Medical Respresentative*  MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VII. | Variabel indipenden menggunakan Stres kerja  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intention* | Variabel dependen menggunakan Kepuasan kerja  Variabel dependen menggunakan Komitmen organisasi | Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* |
| 12 | Yuda  2017  Pengaruh Kepuasaan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*  Pada Karyawan Hotel Holoday Inn Express  E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 10, 2017: 5319-5347 | Variabel independen menggunakan Stres Kerja  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intention* | Variabel independen menggunakan Kepuasaan Kerja | Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*  **Tabel Lanjutan 2.2** |
| 13 | Waspodo  2017  Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT. Unitex Bogor   1. [Vol 4 No1 (2013): Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia](http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/issue/view/100) | Variabel Indipenden menggunakan Stres kerja  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intention* | Variabel independen menggunakan Kepuasan kerja | Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* |
| 14 | Septiari  2016  Pengaruh *Job Insecurity*  dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*  Karyawan Pada Hotel Asana Agung Putra Bali  E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 10, 2016: 6429-6456 | Variabel indipenden menunggunakan Stres Kerja  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intention* | Variabel independen menggunakan *Job Insecurity* | Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* |
| 15 | Ikbal  2017  Pengaruh Stres kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan CV. Sukahati Pratama  Study dan Manajemen Research VOL.XIV.NO3. | Variabel indipenden menggunakan Stres kerja  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intention* | Objek Penelitian | Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* |
| 16 | Lestari  2018  Pengaruh Stres kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap *Turnover Intention* PT. Bank Rakyat Indonesia  E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 6, 2018: 3412-3441 | Variabel indipenden menggunakan Stres kerja  Variabel dependen menggunakan *Turnover Intention* | Variabel Indepeneden menggunakan Komitmen Organisasi  Variabel Independen Menggunakan Kepuasan Kerja | Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* |

Sumber : Data Penelitian Dari Berbagai Sumber

**Tabel Lanjutan 2.2**

Berdasarkan penelitian terdahulu yang terdapat pada Tabel 2.2, maka dapat digambarkan perbedan dan persamaannya. Penelitian ini mennggunakan variabel stres kerja dan persepsi dukungan organisasi sebagai variabel bebas dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah yang juga menggunakan salah satu variabel bebas terhadap variabel terikat yang sama pada penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah pada kaitan pembahasan yang difokuskan pada variabel bebas stres kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap variabel terikat *turnover intention*, serta terdapat perbedaan mengenai metode penelitian, tempat dan waktu penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

## Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjelaskan tentang bagaimana suatu variabel memiliki hubungan dengan variabel lainnya. Kerangka pemikiran juga sebagai landasan bagi peneliti untuk menentukan hipotesis. Variabel dalam penelitian ini yaitu stress kerja, persepsi dukungan organisasi dan *turnover intention*.

### Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nasrin dan Hojat (2013) dengan hasil penelitian menunjukan hubungan positif antara stres kerja dan *turnover intention.* Kemudian penelitian yang di lakukan oleh Sewwandi dan Parere (2016) dengan hasil penelitian bahwa ada dampak positif dari stres kerja pada *tunover intention*. Kemudian penelitian yang dilakukan Zahra (2018) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover intention.* Selanjutnya yaitu penelitian yang di lakukan Ikbal (2017) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan postif terhadap  *Turnover Intention*.

### Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang di lakukan oleh Putra (2015) hasil penelitian menunjukan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Turnover intention* karyawan di restoran x Surabaya. Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fahrizal dan Utama (2017 dengan hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi dukungan organisaimemiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover intention.*

### Pengaruh Stres Kerja dan Persepsi Dukungan OrganisasiTerhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gok (2017) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa bahwa stres kerja dan persepsi dukungan organisasi pengaruh postif dan signifikan terhadap dengan *Turnover Intentions*. Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Indarto dan Susilo (2017) dengan hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* sedangkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention.*

**Stres Kerja**

1. Stres akibat Lingkungan
2. Stres akibat Organisasi
3. Stres akibat Individual

Robbins dan Judge (2013:597)

**Persepsi Dukungan Organisasi**

1. Keadilan

2. Dukungan Atasan

3. Penghargaan dari organisasi dan Kondisi kerja

Rhodes dan Esienberg

(2014:700)

***Turnover intention***

1. Kecenderungan untuk *resign*

2. Memikirkan kemungkinan untuk pindah kerja

3.Keinginan untuk mencari pekerjaan lain

Mobley (2011:150)

Gok (2017)

Indarto dan Susilo (2017)

Zahra (2018)

Ikbal (2017)

Sewwandi dan Parere (2016)

Nasrin dan Hojat (2013)

Fahrizal dan Utama (2017)

Putra (2015)

**Gambar 2.1**

**Paradigma Penelitian**

## Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:63) menyatakan bahwa hipotetsis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigmna penelitian pada halaman sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Simultan

Stres kerja dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*

1. Hipotesis Parsial
2. Stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.
3. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*.