

**PENGARUH STRES KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU,  
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER  
INTENTION PADA PT.CITRA PRATAMA  
DISTRIBUSINDORAYA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**ALVIN NOVIANUS**

**NIM : 16612306**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

**PENGARUH STRES KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU,  
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER  
INTENTION PADA PT.CITRA PRATAMA  
DISTRIBUSINDORAYA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**ALVIN NOVIANUS**

**NIM : 16612306**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2020**

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION  
PADA PT. CITRA PRATAMA DISTRIBUSINDORAYA  
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Alvin Novianus  
NIM : 16612306

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



**Satriadi S.A.P., M.Sc.**  
NIDN. 10011108901/Lektor

Pembimbing Kedua,



**Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.**  
NIDN. 1002078602/Lektor

Mengetahui,

Pt. Ketua Program Studi,



**Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.**  
NIDN. 1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH STRES KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA PT. CITRA PRATAMA DISTRIBUSINDORAYA TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Alvin Novianus

NIM : 16612306

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian pada Tanggal Delapan Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Satriadi, S.AP., M.Sc.**

NIDN.1011108901/Lektor

Sekretaris,



**Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc.**

NIDN.1021029102/Asisten Ahli

Anggota,



**Eka Kurnia Saputra, ST., M.M.**

NIDN.1011088902/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 18 Agustus 2020

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang,

Ketua,



**Charly Marlinda, S.E., M. Ak. Ak. CA.**

NIDN.1029127801/Lektor

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alvin Novianus  
NIM : 16612306  
Tahun Angkatan : 2016  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,19  
Program Studi/Jenjang : Manajemen / Strata 1  
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh ini dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 18 Agustus 2020

Penyusun,



**ALVIN NOVIANUS**

NIM : 16612306

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan segala puji syukur kepada Tuhan YME, Kupersembahkan karya kecilku ini kepada :

### **Ayah dan Ibu Tercinta, Tersayang, Terkasih dan yang Terhormat.**

Apa yang saya raih hari ini, pastinya belum mampu untuk membayar semua kebaikan, dan jasa-jasa kalian. Terima kasih atas segala dukungan kalian selama ini, baik secara materil maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian. Ku berjanji, Pengorbanan kalian adalah kebahagiaan kalian kelak.

### **Bapak Ibu Dosen Pembimbing dan Almamaterku.**

Pak Satriadi S.A.P., M.Sc. Dosen Pembimbing Pertama dan Ibu Dwi Septi Haryani S.T., M.M. Dosen Pembimbing Kedua. Terima kasih banyak atas bimbingan kalian. Maaf jika selama ini sudah banyak merepotkan kalian. Semoga semangat pengabdianya akan terus menyala hingga akhir usia kalian.

### **Untuk Kekasihku**

陈佳欣 yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepadaku dalam penyusunan skripsi ini.

### **Teman-teman Seperjuangan Kelas Eksekutif Angkatan 2016**

Tidak terasa kita semua telah menjalani semua ini. Perkuliahan selama 4 tahun ini sangat terkesan dan berwarna dengan kehadiran kalian semua. Terima kasih atas pengalaman yang kalian berikan selama masa perkuliahan ini.

Dengan segala ketulusan hati,

Alvin Novianus

## MOTTO

“THE BEST WAY TO PREDICT THE FUTURE IS TO CREATE  
IT”.

“CARA TERBAIK UNTUK MEMPREDIKSI MASA DEPAN  
ADALAH DENGAN MENCIPTAKANNYA”.

-ABRAHAM LINCOLN

“OUR GREATEST WEAKNESS LIES IN GIVING UP. THE MOST  
CERTAIN WAY TO SUCCEED IS ALWAYS TO TRY ONE  
MORE TIME”.

“KELEMAHAN TERBESAR KITA ADALAH SAAT MENYERAH.  
CARA PASTI UNTUK SUKSES ADALAH SELALU MENCOBA  
SEKALI LAGI”.

-THOMAS ALVA EDISON

## KATA PENGANTAR

Namo Buddhaya, Puji syukur bagi Sang Triratna, Para Buddha dan Bodhisattva, atas berkah dan anugerah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang” dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang selalu mendukung dan memberikan semangat, Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. M. Ak. Ak. CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. Ak. M.Si. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Plt wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M selaku Plt Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang dan selaku Dosen Pembimbing II Penulis, yang banyak memberikan nasehat dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Satriadi S.A.P, M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
8. Kedua orang tuaku yang telah banyak berjasa, dan selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
9. Serta teman-teman seperjuangan Keluarga Besar Mahasiswa/i program studi S1 Manajemen Kelas Eksekutif angkatan 2016.

Tiada hal yang sempurna di dunia ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran demi skripsi ini hingga bisa bermanfaat bagi dunia pendidikan dan bagi siapa saja yang membutuhkan untuk melakukan penelitian kedepannya.

Akhir kata, penulis ingin melimpahkan segala jasa kebajikan ini teriring doa, Sabbe Satta Bhavantu Sukhitatta, Semoga Semua Makhluk Hidup Berbahagia.

Tanjungpinang, 02 Febuari 2020

**Alvin Novianus**  
**NIM.16612306**

## DAFTAR ISI

HAL

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kegunaan Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Teori .....	12
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.2. Stres Kerja .....	17

2.1.3. Karakteristik Individu .....	28
2.1.4. Lingkungan Kerja .....	33
2.1.5. <i>Turnover Intention</i> .....	41
2.2. Kerangka Pemikiran .....	46
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	47
2.4. Penelitian Terdahulu .....	49

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	53
3.2. Jenis Data .....	53
3.2.1. Data Primer .....	53
3.2.2. Data Sekunder .....	53
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.3.1. Dokumentasi .....	54
3.3.2. Kuesioner .....	54
3.3.3. Observasi .....	55
3.4. Populasi dan Sampel .....	55
3.4.1. Populasi .....	55
3.4.2. Sampel .....	55
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	56
3.6. Teknik Pengolahan Data .....	58
3.7. Teknik Analisa Data .....	60
3.7.1. Uji Kualitas Data .....	60
3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	61
3.7.3. Analisis Statistik .....	63
3.7.4. Uji Hipotesis .....	64

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	67
4.1.1. Gambaran Umum PT. Citra Pratama Distribusindoraya .....	67
4.1.2. Karakteristik Responden .....	74
4.1.3. Analisis Deskripsi Penilaian Responden ....	77
4.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	88
4.1.5. Uji Asumsi Klasik .....	90
4.1.6. Uji Regresi Linier Berganda .....	94
4.1.7. Uji Hipotesis .....	96
4.2. Pembahasan .....	101

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	105
5.2. Saran .....	106

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

<b>No Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Grafik Keluar Masuk Karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang Tahun 2016-2018 .....	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	46
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	69
Gambar 4.2	Scatterplot Heterokedastisitas .....	94

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Keluar Masuk Karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang Tahun 2016-2018 .....	5
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	56
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	75
Tabel 4.2	Umur Responden .....	76
Tabel 4.3	Pendidikan Responden .....	77
Tabel 4.4	Interval Kelas Variabel .....	78
Tabel 4.5	Penilaian Responden Variabel Stres Kerja (X1) .....	78
Tabel 4.6	Penilaian Responden Variabel Individu (X2) .....	81
Tabel 4.7	Penilaian Responden Variabel Lingkungan Kerja (X3) .....	83
Tabel 4.8	Penilaian Responden Variabel <i>Turnover</i> (Y) .....	85
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel .....	88
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas .....	90
Tabel 4.11	Uji Kolmogrov Smirnov .....	91
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi .....	92
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas .....	93
Tabel 4.14	Uji Regresi Linier Berganda .....	95
Tabel 4.15	Uji t .....	97
Tabel 4.14	Uji F .....	99
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi .....	100

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabel Distribusi Jawaban Responden
Lampiran 3	Hasil SPSS
Lampiran 4	Surat Keterangan Objek Penelitian
Lampiran 5	Plagiarism
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

### **PENGARUH STRES KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA PT. CITRA PRATAMA DISTRIBUSINDORAYA TANJUNGPINANG**

Alvin Novianus. 16612306. S1 Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang  
[alvincho998@gmail.com](mailto:alvincho998@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan sampel penelitian berjumlah 72 orang karyawan. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah berdasarkan teknik *simple random sampling*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Regresi Linier Berganda lalu melakukan pengujian Hipotesis.

Hasil penelitian didapat bahwa nilai *t* Hitung sebesar  $3,342 > t$  Tabel  $1,995$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Stres Kerja (X1) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* (Y), nilai *t* Hitung sebesar  $2,134 > t$  Tabel  $1,995$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0,036 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Karakteristik Individu (X2) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* (Y), nilai *t* Hitung sebesar  $2,995 > t$  Tabel  $1,995$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0,004 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* (Y). Selanjutnya nilai signifikan  $F = 0,000 < 0,05$ . Sehingga jika Stres Kerja (X1), Karakteristik Individu (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) secara bersama-sama meningkat, maka *Turnover Intention* (Y) PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang juga akan meningkat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi untuk keseluruhan variabel didapat nilai *R square* yang diperoleh sebesar  $0,584$  yang menunjukkan bahwa *Turnover Intention* (Y) PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang dipengaruhi oleh variabel Stres Kerja (X1), Karakteristik Individu (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) sebesar  $56,6\%$ , dan sisanya  $43,4\%$  dipengaruhi oleh variabel lain nya tidak di teliti dengan penelitian ini.

Kata Kunci : Stres Kerja, Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja dan *Turnover Intention*

Dosen Pembimbing 1 : Satriadi, S.A.P., M.Sc.

Dosen Pembimbing 2 : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF WORK STRESS, INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK ENVIRONMENT TO TURNOVER INTENTION ON PT. CITRA PRATAMA DISTRIBUSINDORAYA TANJUNGPINANG***

Alvin Novianus. 16612306. *SI Management*. STIE Pembangunan Tanjungpinang  
[alvincho998@gmail.com](mailto:alvincho998@gmail.com)

*This study aims to determine the effect of work stress, individual characteristics and work environment both simultaneously and partially on turnover intention at PT. Pratama Citra Distribusindoraya Tanjungpinang.*

*This type of research is quantitative associative with a research sample of 72 employees. The sampling technique used was based on simple random sampling technique.*

*The type of data used in this study is to use primary data and secondary data, while the data analysis technique used is the Multiple Linear Regression Test and then perform hypothesis testing.*

*The results showed that the  $t$  value is  $3.342 > t$  Table 1.995 and the significance value (Sig.)  $0.001 < 0.05$ . So it can be concluded that the Job Stress variable (X1) has an effect on Turnover Intention (Y), the  $t$  value is  $2.134 > t$  Table 1.995 and the significance value (Sig.)  $0.036 < 0.05$ . So it can be concluded that the Individual Characteristics variable (X2) has an effect on Turnover Intention (Y), the  $t$  value is  $2.995 > t$  Table 1.995 and the significance value (Sig.)  $0.004 < 0.05$ . So it can be concluded that the Work Environment variable (X3) affects Turnover Intention (Y). Furthermore, the significant value  $F = 0.000 < 0.05$ . So that if Work Stress (X1), Individual Characteristics (X2) and Work Environment (X3) together increase, then Turnover Intention (Y) PT. The image of Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang will also increase. Based on the coefficient of determination test results for all variables, the R square value obtained is 0.584 which indicates that Turnover Intention (Y) PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang is influenced by the variables of Work Stress (X1), Individual Characteristics (X2) and Work Environment (X3) by 56,6%, and the remaining 43,4% is influenced by other variables which are not examined by this study.*

*Keywords: Work Stress, Individual Characteristics, Work Environment and Turnover Intention*

*Instructor Lecturer 1 : Satriadi, S.A.P., M.Sc.*

*Instructor Lecturer 2 : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan pilar utama yang berfungsi sebagai penggerak roda kegiatan sebuah perusahaan untuk memanfaatkan seluruh potensi yang dimilikinya dalam upaya mencapai tujuan. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan akan menentukan keberhasilan perusahaan tersebut dalam meraih tujuan-tujuannya. Perusahaan harus mengeluarkan dana yang tidak sedikit untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini dikarenakan adanya sumber daya manusia yang berkualitas merupakan suatu keuntungan tersendiri yang akan meningkatkan kemampuan bersaing perusahaan tersebut (Wisantyo & Madiistriyatno, 2015).

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat tergantung pada sejauh mana pengelolaan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Perusahaan yang menyadari akan arti penting sumber daya manusia bagi kelangsungan hidupnya akan memberikan perhatian yang cukup besar pada aspek pengelolaan sumber daya manusia ini. Pengelolaan sumber daya manusia ini tidak hanya sebatas pada bagaimana mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi yang juga tidak kalah penting adalah bagaimana menjaga keberadaan sumber daya ini agar tetap dapat memberikan kontribusinya kepada perusahaan.

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi perusahaan terkait dengan

sumber daya manusia ini adalah adanya tingkat *turnover* karyawan yang tinggi. Di satu sisi, *turnover* merupakan kriteria yang cukup baik untuk mengatur stabilitas dan mencerminkan kinerja perusahaan. Perpindahan karyawan dibutuhkan bagi perusahaan pada karyawan yang memiliki produktivitas kerja rendah. Namun di sisi lain, tingkat *turnover* yang tinggi pada suatu perusahaan bisa membuat perusahaan tersebut kehilangan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini akan menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan, baik dalam segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. Kerugian dari segi biaya berupa pengeluaran biaya untuk melakukan rekrutmen karyawan baru. Kerugian dari segi sumber daya berupa kehilangan sumber daya manusia yang berkualitas jika karyawan yang kompeten meninggalkan perusahaan. Dari segi motivasi, ada kemungkinan karyawan yang masih tinggal menjadi terpengaruh sehingga motivasi dan semangat kerjanya menurun.

Tingkat *turnover* yang terjadi dalam suatu perusahaan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dan membutuhkan penanganan agar dapat segera diatasi. Terjadinya *turnover* menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Perusahaan akan melakukan proses *recruitment* karyawan untuk menggantikan karyawan yang keluar, yang kemudian akan diikuti dengan proses *training* untuk melatih karyawan-karyawan baru. Hal-hal tersebut akan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Selain itu membuat proses kerja menjadi berjalan tidak efektif karena kehilangan karyawan yang berpengalaman sehingga akan mempengaruhi kinerja perusahaan.

Proses *turnover* pada dasarnya diawali oleh kondisi yang disebut *turnover*

*intention* atau keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi (Widjaja, 2010). Keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi umumnya didahului dengan niat karyawan. Karyawan yang ingin meninggalkan pekerjaan mungkin memiliki harapan yang lebih menguntungkan pada perusahaan yang baru, karena karyawan menginginkan gaji yang lebih besar, tantangan dalam pekerjaan, pengembangan karir, suasana organisasi yang mendukung (Widjaja, 2010).

Menurut (Siagian, 2013) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (Manurung & Ratnawati, 2013). Stres kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan dampak dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan (Chaudhry, 2012). Stres kerja meningkat maka akan menyebabkan timbulnya keinginan keluar yang ada pada diri karyawan (Chaudhry, 2012).

Selanjutnya salah satu di antara faktor *turnover* yang tinggi diperusahaan adalah lingkungan kerja yang terdiri dari komunikasi di tempat kerja, lingkungan politik, rekan kerja dan sikap atasan yang membuat karyawan merasa tidak puas dalam bekerja. Lingkungan kerja yang tidak membuat nyaman karyawan menjadi alasan *turnover intention* yang tinggi di antara karyawan. Kualitas pengawasan di dalam lingkungan kerja merupakan

pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Kurangnya pengawasan dan dukungan dari atasan dalam melakukan tugas akan mengarah pada tingkat *turnover intention* (Zahra, Khan, Imran, Aman, & Ali, 2018).

Stres kerja dan lingkungan kerja sangat erat hubungannya dengan individu karyawan yang melakukan *turnover* terhadap suatu pekerjaan. Zimmerman dalam (Mobley, 2011) menyatakan ada 2 faktor yang mempengaruhi timbulnya *turnover intention*, salah satunya adalah individual differences (perbedaan individu) dimana faktor gender, ras, usia, dan pendidikan mempengaruhi individu melakukan *turnover*. Contohnya dari segi gender, menurut Zimmerman dalam (Mobley, 2011) menemukan bahwa wanita lebih cenderung untuk melakukan turnover dibandingkan dengan pria.

PT. Citra Pratama Distribusindoraya yang berlokasi di Jalan. Raya Dompok No.88 Tanjung Pinang merupakan distributor produk makanan yang telah lama beroperasi di Kota Tanjungpinang. Perusahaan ini memiliki banyak pelanggan dan memiliki eksistensi yang tidak diragukan lagi. Langkah yang ditempuh PT. Citra Pratama Distribusindoraya untuk memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik dengan merekrut sumber daya manusia yang potensial dan berkualitas yang akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Namun untuk mempertahankan karyawan terlebih yang potensial atau selalu memberikan hal positif untuk perusahaan bukanlah hal yang mudah bagi perusahaan. Keinginan berpindah karyawan terkait erat stres kerja, karakteristik individu karyawan dan lingkungan kerja yang ada di perusahaan.

PT. Citra Pratama Distribusindoraya dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak terlepas dari berbagai masalah. Dari observasi awal, diperoleh data yang menunjukkan bahwa tingkat *turnover* yang terjadi di PT. Citra Pratama Distribusindoraya memiliki angka yang tinggi. Tingginya tingkat *turnover* inilah yang saat ini dialami oleh PT. Citra Pratama Distribusindoraya. Berikut adalah data *turnover* karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang tahun 2016-2018, yang diformulasikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Keluar Masuk Karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya**  
**Tanjungpinang Tahun 2016-2018**

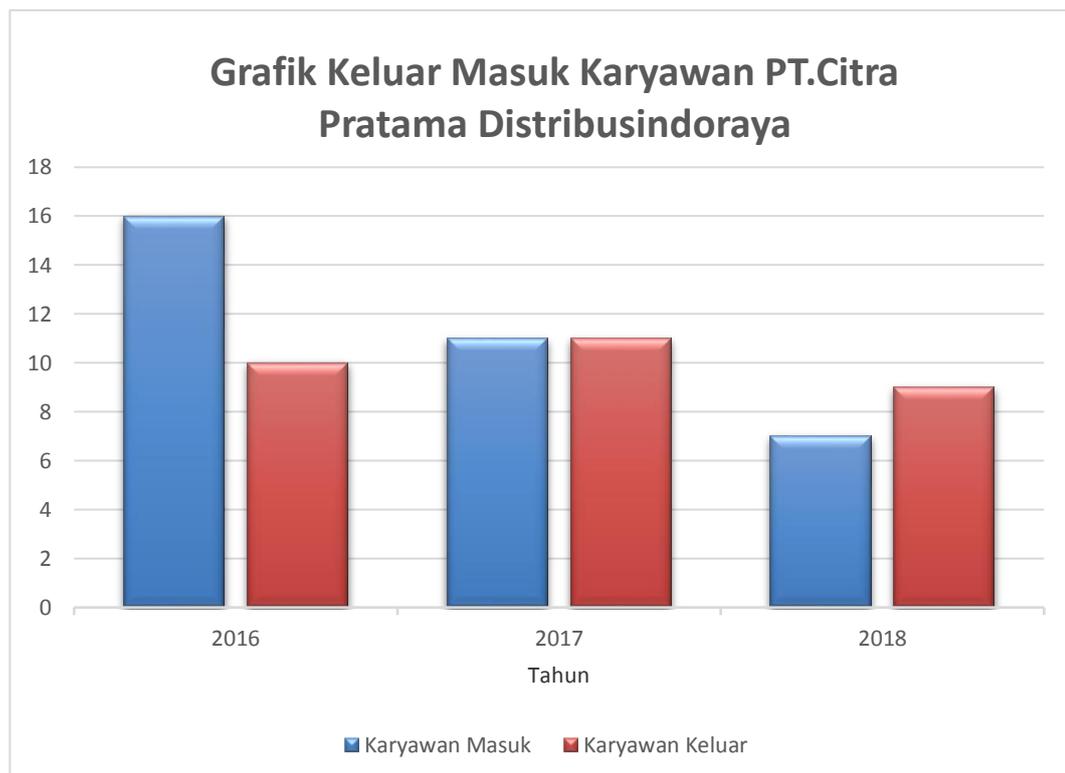
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan Awal Tahun</b>	<b>Karyawan Masuk</b>	<b>Karyawan Keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan Akhir Tahun</b>	<b>Persentase Turnover Pertahun</b>
<b>2016</b>	75	16	10	81	12,82%
<b>2017</b>	81	11	11	81	13,58%
<b>2018</b>	81	7	9	79	11,25%

*Sumber: PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang, 2019*

Berdasarkan data yang di dapatkan dan disimpulkan pada Tabel 1.1 *turnover* karyawan tahun 2016, 2017, 2018 melebihi *rate* normal yaitu melebihi 10 persen pertahunnya. diketahui tingkat *rating turnover* karyawan pada tahun 2016 mencapai 12,82%, 2017 mencapai 13,58%, 2018 mencapai 11,25%. Hal ini sesuai dengan pendapat (Cascio, 2013) mengatakan bahwa terkait *turnover* disarankan tidak lebih besar dari 10% pertahun karena ini mengindikasikan bahaya bagi kelangsungan SDM pada organisasi yang bersangkutan.

Pada grafik 1.1 dapat di lihat bahwa pada tahun 2016 keluar masuknya karyawan adalah 16:10 keluarnya karyawan sebanyak 10 orang. Pada tahun

2017 mengalami kenaikan tingkat keluarnya karyawan yaitu mencapai angka 11, dan pada 2018 7:9 yang masih tergolong rating yang tinggi dalam perhitungan TO rate tahunan.



*Sumber: PT. Citra Pratama Distribusindoraya, Tahun 2019*

**Gambar 1.1**  
**Grafik Keluar Masuk Karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya**  
**Tanjungpinang tahun 2016-2018**

Tidak selalu karyawan keluar masuk itu mengindikasikan perusahaan tidak sehat atau perekrutan berjalan buruk. Bisa jadi sedang terjadi seleksi alam. Untuk karyawan yang memang kurang mampu bersaing dalam perusahaan secara alami mereka akan tertekan untuk keluar. Sedangkan yang bertahan bekerja adalah karyawan yang mampu berkinerja. Walaupun demikian tim

rekrutmen tetap harus mempunyai standar yang baik dalam merekrut karyawan agar tidak terjadi *turnover* karyawan yang tidak diperlukan. Karena perusahaan bisa menjadi tidak seimbang saat turnover karyawan terjadi secara berlebihan.

Secara umum, karyawan keluar masuk disebabkan karena suasana kerja yang kurang nyaman atau tingginya persaingan antar karyawan. Lingkungan kerja atau kantor yang bersuasana negatif ini tidak akan mampu menjaga stabilitas dan kenyamanan kerja, terutama bagi karyawan yang baru. Untuk itu, alangkah baiknya jika perusahaan terus memantau suasana kerja dalam perusahaan. Jangan sampai ada intrik tertentu atau politik kantor yang menjadi penyebab *turnover* tinggi.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada pra penelitian, beberapa sebab terjadinya *turnover* karyawan yang tinggi di PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang adalah karakteristik individu karyawan yang berkeinginan untuk keluar dari pekerjaan saat ini dianggap sebagai penyebab *turnover*. Selanjutnya adalah stres kerja, pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri. Demikian pula dengan lingkungan kerja, lingkungan kerja yang kurang diperhatikan mengakibatkan karyawan merasa tidak nyaman dalam pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu, **“PENGARUH STRES KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA PT. CITRA PRATAMA DISTRIBUSINDORAYA**

## ***TANJUNGPINANG***".

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

- a. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang?
- b. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang?
- c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang?
- d. Apakah stres kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang.

- d. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Akan ada banyak hal positif yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu antara lain :

##### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai pengembangan teori-teori ilmu manajemen khususnya pada faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* pada suatu perusahaan.

##### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan penulis tentang pengaruh stres kerja, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang.

###### **b. Bagi PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang. Sebagai bahan masukan untuk dapat meningkatkan mengurangi serta meminimalisir *turnover intention*.**

###### **c. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan bagi perkembangan ilmu pengetahuan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, khususnya di bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada materi stres kerja, karakteristik individu, lingkungan kerja

dan *turnover intention*.

d. Bagi Pembaca

- 1) Sebagai bahan referensi dalam ilmu Ekonomi Manajemen sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.
- 2) Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penyusunan penulisan hasil penelitian secara menyeluruh dan agar mudah dipahami, akan disusun suatu sistematika penulisan yang terbagi atas lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab kedua ini digunakan penulis untuk menyajikan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ketiga ini membahas jenis penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data serta teknik pengolahan data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab keempat ini terdiri dari lima pokok bahasan utama. Pertama akan membahas secara ringkas gambaran umum PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang. Kedua akan memuat karakteristik responden. Ketiga akan memuat analisis deskripsi mengenai variabel stres kerja, karakteristik individu, lingkungan kerja dan *turnover intention*. Keempat tentang hasil pengukuran dan kelima memuat tentang hasil pengujian hipotesis.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bab penutup dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan hasil pembahasan dan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teori**

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Mangkunegara (2013) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Selanjutnya menurut A.F Stoner yang dikutip oleh Siagian (2013), manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

### **2.1.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk pendayagunaan, pengembangan, penelitian, SDM dan SDA yang ada agar dapat dikelola secara efektif dan efisien. Pada dasarnya manajemen adalah upaya mengatur sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi atau organisasi sebagai proses untuk mencapainya. Diperlukan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang konsisten dan pengendalian yang berkelanjutan agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Samsudin (2010) adalah memperbaiki kontribusi produktif tenaga kerja terhadap organisasi dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. 4 (empat) tujuan MSDM adalah:

a. Tujuan Sosial.

Agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

b. Tujuan Organisasional.

Sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

c. Tujuan Fungsional. Mempertahankan kontribusi departemen manajemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Tujuan Individual. Tujuan pribadi dari setiap anggota dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi atau perusahaan.

### 2.1.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2013) terdapat enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengadaan tenaga kerja terdiri dari:
  1. Perencanaan sumber daya manusia
  2. Analisis jabatan
  3. Penarikan pegawai
  4. Penempatan kerja
  5. Orientasi kerja (*job orientation*)
- b. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
  1. Pendidikan dan pelatihan (*training and development*)
  2. Pengembangan (karier)
  3. Penilaian prestasi kerja
- c. Pemberian balas jasa mencakup:
  1. Balas jasa langsung terdiri dari:
    - a) Gaji/upah
    - b) Insentif
  2. Balas jasa tak langsung terdiri dari:
    - a) Keuntungan (*benefit*)
    - b) Pelayanan/kesejahteraan (*services*)
  3. Integrasi mencakup:
    - a) Kebutuhan karyawan
    - b) Motivasi kerja

- c) Kepuasan kerja
- d) Disiplin kerja
- e) Partisipasi kerja

4. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup:

- a) Komunikasi kerja
- b) Kesehatan dan keselamatan kerja
- c) Pengendalian konflik kerja
- d) Konseling kerja

5. Pemisahan tenaga kerja mencakup: Pemberhentian karyawan

Menurut Wahyudi (2010), mengemukakan bahwa fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

a. Fungsi Manajerial, meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*). Perencanaan adalah melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan, pengaduan, pengembangan, dan pemeliharaan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*). Perorganisasian adalah menyusun suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh tenaga kerja yang telah dipersiapkan.
3. Pengarahan (*Directing*). Pengarahan adalah memberikan dorongan untuk menciptakan kemauan kerja yang dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Pengendalian (*Controlling*). Pengendalian adalah melakukan pengukuran antar kegiatan yang dilakukan dengan standar-standar yang telah ditetapkan khususnya di bidang tenaga kerja.

5. Fungsi Operasional. Fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar (*basic*) pelaksanaan proses manajemen sumber daya manusia yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi/perusahaan. Fungsi operasional tersebut terbagi 5 (lima), secara singkat diuraikan sebagai berikut:

- a) Fungsi Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai kebutuhan perusahaan.
- b) Fungsi Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.
- c) Fungsi Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berbentuk uang atau barang kepada karyawan sebagai timbal jasa (*output*) yang diberikannya kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak sesuai prestasi dan tanggung jawab karyawan tersebut.
- d) Fungsi Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, sehingga tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Dimana pengintegrasian adalah hal yang penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua

aspirasi/kepentingan yang bertolak belakang antara karyawan dan perusahaan.

- e) Fungsi Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tercipta hubungan jangka panjang. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).

### **2.1.2. Stres Kerja**

Stres kerja menurut Mangkunegara (2013) adalah sebuah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini terlihat dari simptom, 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. Menurut Vietzhal Rivai & Sagala (2011) berpendapat bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan.

Menurut Robbins & Judge (2013) menyatakan stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta di karakteristikkan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Menurut Robbins & Judge (2013) menjelaskan konsekuensi stres yang muncul lewat berbagai stresor dapat dibagi menjadi 3 kategori umum yaitu:

- a. Gejala Fisiologis Sebagian besar perhatian dini atas stres dirasakan pada gejala fisiologis ini. Hasil riset dilakukan untuk memandu pada kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju

detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung. Hubungan antara stres dengan gejala fisiologis tertentu tidaklah jelas. Jika ada, pasti hanya sedikit hubungan yang konsisten ini terkait dengan kerumitan gejala-gejala dan kesulitan untuk secara obyektif mengukurnya. Tetapi yang lebih relevan yaitu fakta bahwa gejala fisiologis mempunyai relevansi langsung yang kecil sekali bagi perilaku organisasi.

- b. Gejala Psikologis Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berakibatkan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, dimana dampak ketidakpuasan memiliki dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres. Menurut penelitian membuktikan bahwa orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda konflik ditempat kerja, tidak adanya kejelasan dalam pekerjaan, wewenang, tanggung jawab, dan beban kerja sehingga Stres dan ketidakpuasan akan mengikat.
- c. Gejala Perilaku Stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok, konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Dari beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah perasaan negatif diakibatkan adanya tekanan dialami karyawan dikarenakan hal-hal yang berasal dari pekerjaan yang mereka jalankan.

### **2.1.2.1. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja**

Menurut Mangkunegara (2013) terdapat beberapa penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja.

Selanjutnya menurut Robbins dan Judge (2013) penyebab stres itu ada 3 faktor yaitu:

- a. Faktor Lingkungan, terdapat beberapa faktor yang mendukung faktor lingkungan, yaitu:
  1. Perubahan situasi bisnis yang menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian menjadi menurun, orang menjadi semakin mencemaskan kesejahteraan mereka.
  2. Ketidakpastian politik. Situasi politik yang tidak stabil, seperti yang terjadi di Indonesia, banyak demonstrasi dari berbagai kalangan yang tidak puas dengan keadaan mereka. Kejadian seperti ini dapat membuat orang merasa tidak nyaman. Misalnya adanya penutupan jalan karena ada yang berdemo atau mogoknya angkutan umum dan membuat para karyawan terlambat masuk kerja.
  3. Kemajuan teknologi. Dengan kemajuan teknologi, maka perusahaan pun menambah peralatan baru atau membuat sistem baru. Dengan demikian membuat karyawan harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan diri dengan itu.

4. Terorisme adalah sumber stres yang disebabkan lingkungan yang semakin meningkat dalam abad ke 21, seperti dalam peristiwa penabrakan gedung WTC oleh para teroris, menyebabkan orang-orang Amerika merasa terancam keamanannya dan merasa stres.
- b. Faktor Organisasi, terdapat banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Dengan demikian untuk menghindari kekeliruan dan menyelesaikan tugas dalam kurun waktu terbatas, beban kerja berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Dari beberapa contoh diatas, penulis mengategorikannya menjadi beberapa faktor dimana contoh-contoh itu terkandung di dalamnya, yaitu:
1. Tuntutan tugas adalah faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menunaikan tugasnya secara baik dan benar.
  2. Tuntutan peran, tuntutan peran ini berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang barangkali sulit dipuaskan. Kelebihan peran akan terjadi bila karyawan diharapkan untuk melakukan lebih daripada yang dimungkinkan oleh waktu. Kelebihan peran ini dapat tercipta bila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan.
  3. Tuntutan antar pribadi seperti tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar

pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya diantara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.

4. Struktur Organisasi menentukan tingkat perbedaan dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dan dimana keputusan itu diambil. Aturan yang terlalu berlebihan dan kurangnya berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres.
- c. Faktor Individu mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama faktor-faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.
1. Faktor persoalan keluarga. Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa seseorang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat mereka bekerja.
  2. Masalah Ekonomi. Dapat terjadi apabila individu tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.
  3. Karakteristik kepribadian bawaan. Faktor individu yang berpengaruh dalam stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Dengan

demikian gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

d. Perbedaan Individu, Perbedaan-perbedaan individu dipengaruhi oleh adanya perbedaan persepsi, pengalaman kerja, dukungan sosial, keyakinan akan tempat kedudukan kendali, permusuhan. Disini kita akan mengulasnya secara seksama dengan mekanisme yang simpel.

1. Persepsi, rasa takut seseorang bahwa ia akan kehilangan pekerjaan karena perusahaannya melakukan PHK massal dapat dipersepsikan oleh orang lain sebagai suatu kesempatan untuk memperoleh pesangon yang besar dan memulai bisnisnya sendiri. Adapun persepsi seseorang yang lainnya perihal suatu lingkungan kerja yang efisien dan menantang dapat dipandang oleh yang lain sebagai mengancam dan menuntun dirinya. Jadi potensial stres dalam faktor lingkungan, organisasional dan individual tidaklah dalam kondisi obyektifnya tetapi subyektifitasnya yang berbicara, tergantung tanggapan setiap individunya.
2. Pengalaman kerja, dikatakan orang bahwa pengalaman merupakan guru terbaik. Pengalaman juga dapat merupakan pengurangan stres yang sangat baik. Bagi kebanyakan dari kita ketidakpastian akan situasi baru merupakan faktor pendorong terjadinya stres. Demikian bagi mereka yang lebih tahan terhadap stres atau mereka yang lebih tahan terhadap karakteristik organisasi mereka, pada akhirnya dapat mengembangkan mekanisme stres itu sendiri.

3. Dukungan sosial, makin banyak yang menunjukkan bahwa dukungan sosial yaitu, hubungan yang baik terhadap rekan kerja dapat menyangga terjadinya stres.
4. Keyakinan akan tempat kedudukan kendali. Mereka dengan tempat kedudukan kendali internal yakin bahwa mereka mengendalikan tujuan akhir mereka sendiri. Mereka dengan tempat kedudukan eksternal yakin bahwa kehidupan mereka dikendalikan oleh kekuatan-kekuatan luar. Bila kaum internal dan eksternal di posisikan pada permasalahan yang sama, kemungkinan besar kaum internal yakin bahwa mereka dapat berpengaruh besar pada kenyataannya. Lebih besar kemungkinan kaum eksternal lebih pasif dan defensif. Daripada melakukan sesuatu untuk mengurangi stres, mereka akan lebih diam mengalah dan lebih besar kemungkinan mengalami stres.
5. Permusuhan. Contoh tipe A, seseorang yang bekerja atas keterdesakan waktu, dan suatu dorongan kompetitif yang berlebihan. Seorang tipe A lalu terlibat dalam suatu perjuangan yang tidak henti-hentinya dan kronis untuk mencapai lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat. Jika perlu melawan upaya-upaya dari suatu atau orang-orang lain yang menantang. Kepribadian sedemikian rupa dapat menyebabkan timbulnya tingkat stres yang berlebih dan mengakibatkan serangan jantung.  
  
Orang yang secara kronis pemarah, suka curiga, dan tidak mempercayai orang lain termasuk orang yang mempunyai resiko tersebut.

6. Berbeda dengan orang yang gila bekerja atau *workaholic*, selalu bergegas, dan tidak sabar atau kompetitif tidak dapat diartikan bahwa mereka benar-benar rawan terhadap penyakit jantung. Sebaliknya orang yang cepat marah, pandangan yang senantiasa bermusuhan, dan ketidakpercayaan yang sinis itulah orang yang berbahaya.

#### **2.1.2.2. Indikator Stres Kerja**

Indikator stres kerja menurut Cooper dalam Veithzal Rivai dan Mulyadi (2012) antara lain:

- a. Kondisi Pekerjaan, meliputi:
  1. Beban kerja berlebihan secara kuantitatif, beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
  2. Beban kerja berlebihan secara kualitatif, individu merasa kurang memiliki kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan karena standar yang terlalu tinggi.
  3. Jadwal bekerja, waktu untuk melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan siang hari dan/atau malam hari.
- b. Stres karena peran. Ketidakjelasan peran atau konflik peran merupakan suatu konflik dihadapi oleh seseorang jika dua perangkat harapan atau lebih berlawanan satu sama lain, dan tuntutan peran berhubungan dengan tekanan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang ia jalankan dalam organisasi. Seseorang yang mengalami konflik peran maka akan

menimbulkan suatu stres dan apabila stres terjadi secara terus menerus dan berkepanjangan maka akan menyebabkan kinerja seseorang akan menurun.

c. Faktor interpersonal

1. Kerjasama antar teman, kerjasama merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam pencapaian suatu tujuan. Kerjasama begitu penting, karena melihat dari hakekatnya bahwa seorang manusia tidak dapat hidup sendirian, manusia membutuhkan bantuan orang lain atau dengan kata lain manusia sebagai makhluk sosial.
2. Hubungan dengan pimpinan, atasan dan bawahan ibaratkan garis vertikal. Di mana atasan memiliki wewenang yang lebih tinggi dan memiliki kuasa untuk memerintah apapun kepada bawahannya. Namun jabatan bukanlah hal yang membatasi hubungan baik seorang pimpinan dengan bawahan.

d. Perkembangan karier

1. Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, perubahan jabatan tertentu seperti demosi tentu memiliki alasan serta ketentuan tersendiri. Demosi merupakan salah satu dari tiga jenis perubahan jabatan selain promosi dan mutasi. Perubahan jabatan menuju jenjang atau jabatan yang lebih rendah dan didasari oleh pertimbangan turunnya prestasi dan konduite (kemampuan) kerja karyawan yang bersangkutan.
2. Promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, perpindahan yang memperbesar *authority* dan *responsibility* karyawan ke jabatan

yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi sehingga kewajiban hak, status dan penghasilannya semakin besar.

e. Struktur organisasi

1. Struktur yang kaku dan tidak bersahabat, sebuah organisasi formal, memiliki suatu struktur yang terumuskan dengan baik, yang menerangkan hubungan-hubungan otoritas, kekuasaan, akuntabilitas dan tanggung jawabnya. Struktur yang ada juga menerangkan bagaimana bentuk saluran-saluran, serta melalui apa komunikasi berlangsung.
2. Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi atasannya, dan mengambil tindakan-tindakan korektif bila diperlukan untuk menjamin agar hasilnya sesuai dengan rencana.
3. Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan, dalam manajemen modern staf tidak hanya unsur pelaksana dari implementasi keputusan, tetapi juga menjadi unsur penting yang harus ikut serta dalam proses pengambilan keputusan.

f. Tampilan rumah-pekerjaan

1. Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, mencampuradukkan urusan pribadi dengan urusan kantor membuat orang tidak bisa bersikap profesional. Bahkan mencederai profesionalisme.
2. Kurangnya dukungan dari pasangan hidup, keluarga dan pasangan hidup berpotensi sebagai sumber dukungan dan senantiasa bersedia untuk memberikan bantuan dan dukungannya ketika individu membutuhkan.

3. Konflik pernikahan, berbagai masalah perkawinan merupakan sumber stres yang dialami seseorang, misalnya pertengkaran, perpisahan, pencurian, kematian, salah satu dari pasangan tidak setia, dan lain-lain.
4. Stres karena memiliki dua pekerjaan, agar menghasilkan performan yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya akan timbul ambiguitas peran.

Menurut Mangkunegara (2013) ada beberapa indikator-indikator stres kerja yaitu:

- a. Konflik kerja.

Konflik kerja yaitu perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi tersebut. Konflik jika tidak segera diatasi maka akan berakibat yang buruk.

- b. Perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin.

Perbedaan pemikiran antara atasan dan bawahan yang sering terjadi dapat memicu konflik sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan frustrasi dan tekanan kepada para pekerja dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat mengakibatkan stres kepada pekerja.

- c. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat.

Pegawai sering diberi pekerjaan yang melebihi dari kemampuannya dalam bekerja sehingga beban kerja juga perlu diperhatikan.

d. Iklim kerja yang tidak sehat. Iklim kerja yang tidak kondusif yaitu terjadinya perbedaan perspektif antar pegawai yang dapat menyebabkan adanya perpecahan dalam organisasi tersebut.

e. Waktu kerja yang mendesak

Pemberian waktu kerja yang diberikan kepada pegawai. pemberian waktu kerja jika berlebihan akan memberikan tekanan pada pegawai. Sedangkan pemberian waktu yang pas akan meningkatkan kinerja.

f. Otoritas kerja, otoritas yang kurang memadai yang menyangkut dengan tanggung jawab kerja. Dengan tanggung jawab kerja yang kurang akan memberikan tekanan pada pekerja.

g. Kualitas pengawasan

Kualitas pengawasan kerja yang rendah akan memberikan tekanan pada pekerja. karena saat melakukan pekerjaan jika tidak diawasi dengan benar bisa terjadi hal berbahaya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan indikator stres kerja menurut (Mangkunegara, 2013) yang terdiri dari: a) konflik kerja; b) perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin; c) beban kerja yang dirasakan terlalu berat; d) iklim kerja yang tidak sehat; e) waktu kerja yang mendesak; f) otoritas kerja; g) kualitas pengawasan.

### **2.1.3. Karakteristik Individu**

Karakteristik individu merupakan salah satu aspek penting dalam fungsi manajemen sumber daya manusia, karakteristik individu ini adalah komponen dalam pengembangan karyawan. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa

karakteristik individu merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan pelatihan, sehingga akan mendorong/menggerakkan dan memengaruhi perilaku individu dalam bekerja.

#### **2.1.3.1. Pengertian Karakteristik Individu**

Karakteristik individu adalah ciri tertentu dari individu untuk dibedakan satu dengan lainnya, baik dalam hal sikap maupun perilaku (Mathis & Jackson, 2012). Karakteristik individu karyawan sebagaimana telah disinggung di atas merupakan salah satu unsur penting dalam fungsi manajemen sumber daya manusia. Huriyati (2012) yang memberikan pengertian tentang karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang memengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (*interpersonal*) yang menggerakkan dan memengaruhi perilaku individu. Selanjutnya Gibson (2013) menyatakan bahwa karakteristik individu terdiri dari kemampuan, keterampilan, pengalaman, latar belakang individu dan demografi individu yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu merupakan minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

#### **2.1.3.2. Faktor-Faktor Karakteristik Individu**

Menurut Robbins (2015) karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi.

a. Umur

Hubungan kinerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada karyawan yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada karyawan yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu. Karyawan yang lebih muda cenderung mempunyai fisik yang kuat, sehingga diharapkan dapat bekerja keras dan pada umumnya mereka belum berkeluarga atau bila sudah berkeluarga anaknya relatif masih sedikit. Karyawan yang lebih tua kecil kemungkinan akan berhenti karena masa kerja mereka yang lebih panjang cenderung memberikan kepada mereka tingkat upah yang lebih tinggi, liburan dengan upah yang lebih panjang, dan tunjangan pensiun yang lebih menarik.

b. Jenis Kelamin

Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang, dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi daripada pria.

c. Masa Kerja

Masa kerja dan kepuasan saling berkaitan positif. Memang, ketika usia dan masa kerja diperlakukan secara terpisah, tampaknya masa kerja akan menjadi indikator perkiraan yang lebih konsisten dan mantap atas kepuasan kerja daripada usia kronologis. Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup dihari tua.

d. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan memengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja. Pendapat lain juga menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka tuntutan-tuntutan terhadap aspek-aspek kepuasan kerja di tempat kerjanya akan semakin meningkat.

e. Status Perkawinan

Status perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Salah satu riset menunjukkan bahwa karyawan yang menikah lebih sedikit absensinya, mengalami pergantian yang lebih rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan sekerjanya yang bujangan.

Pernikahan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting.

Menurut Mathis dan Jackson (2012) ada empat karakteristik Individu yang memengaruhi bagaimana orang-orang dapat berprestasi:

- a. Minat, orang cenderung mengejar karir yang mereka yakini cocok dengan minat mereka.
- b. Jati diri, karir merupakan perpanjangan dari jati diri seseorang juga hal yang membentuk jati diri.
- c. Kepribadian, faktor ini mencakup orientasi pribadi karyawan (sebagai contoh karyawan bersifat realistis, menyenangkan dan artistik) dan kebutuhan individual, latihan, kekuasaan dan kebutuhan prestis.
- d. Latar belakang sosial, status sosial ekonomi dan tujuan pendidikan pekerjaan orang tua karyawan merupakan faktor yang berfungsi dalam kategori.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang memengaruhi individu yang mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi. Pemahaman terhadap perilaku individu sangatlah penting, karena dengan memahami perilaku individu lain seperti rekan kerja, atasan atau bawahan baik di lingkungan organisasi maupun masyarakat umum dapat membuat kita mampu beradaptasi dengan lingkungan. Karakteristik ini akan membawa individu dalam lingkungan organisasi.

#### **2.1.4. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Menurut Robbins (2015) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi memengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi. Sofyandi (2013) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi/aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi.

Sunyoto (2013) mengemukakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain. Menurut Mangkunegara (2013) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Nitisemito (2014) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Sedarmayanti (2014) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Menurut Schultz dan Schultz (2010) lingkungan kerja diartikan sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan ciri-ciri tempat bekerja terhadap perilaku dan sikap pegawai dimana hal tersebut berhubungan dengan terjadinya perubahan-perubahan psikologis karena hal-hal yang dialami dalam pekerjaannya atau dalam keadaan tertentu yang harus terus diperhatikan oleh organisasi yang mencakup kebosanan kerja, pekerjaan yang monoton dan kelelahan. Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik yang melekat pada karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik.

Menurut Sedarmayanti (2014) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan

lingkungan kerja nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat memengaruhi karyawan saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman.

#### **2.1.4.1. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Lingkungan Kerja**

Faktor-faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Sedarmayanti (2014) yang dapat memengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

- a. Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan memengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.
- b. Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat memengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan

lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus dipertimbangkan disini.

- c. Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
- d. Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan yang bekerja akan mempengaruhi pula pertukaran udara yang ada.
- e. Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

- f. Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.
- g. Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa memengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Menurut Robbins (2015) lingkungan dirumuskan menjadi dua, meliputi lingkungan umum dan lingkungan khusus.

#### 1. Lingkungan Umum

Segala sesuatu diluar organisasi yang memiliki potensi untuk memengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan kondisi teknologi yang meliputi:

- a. Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh karyawan, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas atau prestasi kerja.
- b. Fasilitas alat kerja, seseorang karyawan atau pekerja tidak akan dapat melakukan pekerjaan tanpa disertai alat kerja.
- c. Fasilitas perlengkapan kerja  
Semua benda yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung berproduksi, melainkan sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan.

d. Fasilitas sosial

Fasilitas yang digunakan oleh karyawan yang berfungsi sosial meliputi, penyediaan kendaraan bermotor, musholla dan fasilitas pengobatan.

e. Teknologi adalah alat kerja operasional yaitu semua benda atau barang yang berfungsi sebagai alat canggih yang langsung digunakan dalam produksi seperti komputer, mesin pengganda, mesin hitung.

**2. Lingkungan Khusus**

Lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

**2.1.4.2. Indikator Lingkungan Kerja**

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (2014) yaitu sebagai berikut:

- a. Suasana kerja. Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.
- b. Hubungan dengan rekan kerja. Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis

diantara rekan kerja. Hubungan yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

- c. Tersedianya fasilitas kerja. Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2014) indikator-indikator lingkungan kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Penerangan/cahaya di tempat kerja

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

- b. Sirkulasi udara ditempat kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya

tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

c. Kebisingan di tempat kerja

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

d. Bau tidak sedap di tempat kerja

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian *air condition* yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

e. Keamanan di tempat kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan ditempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM).

## **2.1.5. *Turnover Intention***

### **2.1.5.1. Pengertian *Turnover Intention***

Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Dengan demikian, *Turnover Intention* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya Zeffane (1994) dalam (Halimah et al., 2016).

Mobley (2011) menyatakan *turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata. Menurut Dharma (2013) *turnover intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Menurut Handoko (2014) permintaan berhenti dapat terjadi jika seorang karyawan melihat kesempatan karir yang lebih besar di tempat lain. Menurut Harnoto dalam Halimah et al. (2016) *turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, diantaranya:

#### a. Absensi yang meningkat

Karyawan yang berkeinginan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

b. Mulai malas bekerja

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja akan lebih malas bekerja, karena orientasi karyawan ini adalah bekerja ditempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

d. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang memiliki karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Turnover Intention merupakan niat atau keinginan keluar karyawan dari pekerjaannya sekarang secara sukarela untuk mendapatkan pekerjaan ditempat lain.

### 2.1.5.2. Faktor-Faktor *Turnover Intention*

Menurut Price dalam Kusbiantari (2013) faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya *turnover intention* terdiri dari:

a. Faktor lingkungan yang terdiri dari:

- 1) Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan. Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah *turnover intention*.
- 2) Kesempatan kerja. Semakin banyak kesempatan kerja tersedia dibursa kerja, semakin besar *turnover intention*-nya.

b. Faktor individual yang terdiri dari:

- 1) Kepuasan kerja. Semakin besar kepuasannya maka semakin kecil intensi *turnover*-nya.
- 2) Komitmen terhadap lembaga. Semakin loyal karyawan terhadap lembaga, semakin kecil *turnover intention*-nya.
- 3) Perilaku mencari peluang/lowongan kerja. Semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar *turnover intention*-nya.
- 4) Niat untuk tetap tinggal. Semakin besar niat karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil *turnover intention*-nya.
- 5) Pelatihan umum/peningkatan kompetensi. Semakin besar tingkat transfer pengetahuan dan ketrampilan diantara karyawan, semakin kecil *turnover intention*-nya.
- 6) Kemauan bekerja keras. Semakin besar kemauan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil *turnover intention*-nya.
- 7) Perasaan negatif atau positif terhadap pekerjaannya.

Semakin besar perasaan negatif yang dirasakan karyawan akan mengurangi kepuasan kerjanya sehingga meningkatkan perilaku mencari peluang kerja lain, dan menurunkan keinginan untuk tetap bertahan yang kemudian terealisasi dengan keluar dari pekerjaan.

### **2.1.5.3. Dampak *Turnover Intention***

Menurut Manurung dan Ratnawati (2013) *turnover intention* pada karyawan dapat berdampak pada organisasi ketika berujung pada keputusan karyawan untuk benar-benar meninggalkan organisasi (*turnover*), karena keinginan untuk keluar tersebut berasal dari individu karyawan sendiri dan bukan merupakan keinginan organisasi atau perusahaan. Disebutkan beberapa dampak negatif yang akan terjadi pada organisasi akibat pergantian karyawan, seperti meningkatnya potensi biaya perusahaan, masalah prestasi, masalah pola komunikasi dan sosial, merosotnya semangat kerja, strategi-strategi pengendalian yang kaku, hilangnya biaya-biaya peluang strategis.

Dharma (2013) menyebutkan dampak *turnover* bagi perusahaan adalah:

a. Biaya penarikan karyawan

Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari.

b. Biaya latihan

Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih.

c. Apa yang dikeluarkan buat karyawan lebih kecil dari yang dihasilkan karyawan baru tersebut.

- d. Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi.
- e. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan.
- f. Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya.
- g. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru.
- h. Perlu melakukan kerja lembur, kalau tidak akan mengalami penundaan penyerahan.

#### **2.1.5.4. Indikator *Turnover Intention***

Menurut Mobley (2011) indikator pengukuran *turnover intention* terdiri atas:

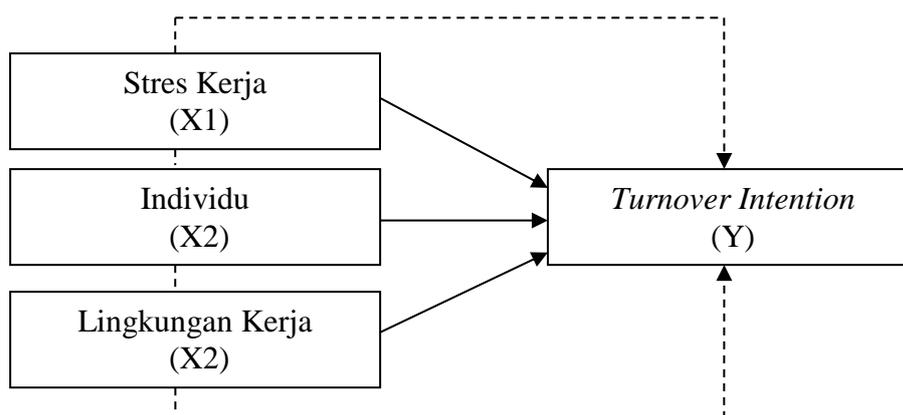
- a. Pikiran-pikiran untuk berhenti (*thoughts of quitting*). Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini sehingga mengakibatkan tinggi rendahnya intensitas untuk tidak hadir ke tempatnya bekerja.
- b. Keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*). Mencerminkan individu untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berfikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.
- c. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*). Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, cepat

atau lambat akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Indikasi-indikasi diatas dapat digunakan sebagai acuan untuk memprediksi turnover intention karyawan dalam organisasi.

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* Pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang. Sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di sajikan pada gambar 2.1. Berdasarkan gambar 2.1 dibawah dapat dijelaskan bagaimana pengaruh masing-masing variabel secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen serta dapat digambarkan pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.



Sumber: Penulis, 2019

**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran**

## **2.3. Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Menurut Robbins (2015) akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja. Sedangkan, menurut Cox dalam Amany (2016) yang mengidentifikasi 5 jenis konsekuensi dampak stres yang potensial. Salah satunya berdampak jelas pada organisasi adalah keabsenan, pergantian karyawan (*turnover*) yang tinggi, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi. Menurut Ali et al. (2014) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*

### **2.3.2. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap *Turnover Intention***

Tingkat *turnover* yang cenderung tinggi diidentifikasi disebabkan oleh beberapa faktor antara lain karakteristik individu yang kurang dari karyawannya. Adanya kesesuaian antara tipe kepribadian dengan lingkungan pekerjaan dapat menentukan kepuasan dalam bekerja dan *turnover*. Karyawan yang termotivasi akan terus bekerja dan melakukan yang terbaik, yang artinya mempertahankan diri untuk tetap bekerja pada perusahaannya. Karakteristik individu masing-masing karyawan berpengaruh terhadap pekerjaan yang dijalankan. Penelitian yang dilakukan oleh Kamarga (2019) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama faktor individu, motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional,

berpengaruh terhadap *turnover intention*. Berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Karakteristik Individu berpengaruh terhadap *Turnover Intention*

### **2.3.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Menurut Sedarmayanti (2014) hal-hal seperti pencahayaan, suhu udara, serta suara bising merupakan beberapa faktor yang dapat memengaruhi suasana hati karyawan ketika bekerja. Faktor-faktor tersebut akan berdampak pada psikologis karyawan, sehingga dapat memicu timbul perasaan penuh curiga dan cepat jengkel. Dampak psikologis tersebut juga dapat memengaruhi tidak kondusifnya lingkungan non fisik pada perusahaan. Lingkungan non fisik pada perusahaan adalah hal-hal yang berupa hubungan antar karyawan serta hubungan karyawan dan atasannya. Hubungan kerja yang baik akan membawa kenyamanan bagi karyawan, sebaliknya hubungan kerja yang buruk akan memicu timbulnya perselisihan yang menyebabkan karyawan tidak nyaman dalam bekerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Halimah et al. (2016) lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan.

H3: Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*

### **2.3.4. Pengaruh Stres Kerja, Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Menurut Siagian (2013) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri. Penelitian yang dilakukan oleh

Manurung dan Ratnawati (2013) menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap intensi *turnover* karyawan.

Faktor utama lainnya adalah karakteristik individu yang positif terkait dengan keinginan *turnover* karyawan. Menurut Huriyati (2012) karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang memengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho et al. (2016) menunjukkan bahwa Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Demikian pula dengan lingkungan kerja juga merupakan faktor kunci untuk mempertahankan karyawan. Nitisemito (2014) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Penelitian yang dilakukan oleh Tulangow et al. (2018) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap intensi turnover karyawan.

H4: Stres Kerja, Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*

## **2.4. Penelitian Terdahulu**

### **2.4.1. Mona Tiorina Manurung dan Intan Ratnawati (2012)**

Penelitian yang dilakukan oleh Manurung dan Ratnawati (2013), Diponegoro Journal Of Management Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 145-157. Berjudul, “Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap

*Turnover Intention* Karyawan (Studi Pada Stikes Widya Husada Semarang)”. Hasil pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap intensi *turnover* karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensi *turnover* karyawan. Hasil koefisien determinasi yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (stres kerja dan kepuasan kerja) dalam menjelaskan variabel dependen (*turnover intention* karyawan) sangat terbatas.

#### **2.4.2. Sarlinto Nugroho, R. Andi Sularso dan Prihartini (2016)**

Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho et al., 2016), Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 10, No. 3 September 2016 Hal. 265 – 278. Berjudul “Pengaruh Karakteristik Organisasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Stres Kerja Dan Voluntary Turnover Intention (Studi Pada Karyawati PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik organisasi berpengaruh signifikan terhadap stres pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik individu berpengaruh signifikan stres PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Stres berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A.

#### **2.4.3. Samrotu Sa'adah dan Arif Partono Prasetio (2018)**

Penelitian yang dilakukan oleh Sa'adah dan Prasetio (2018), JRMB, Volume 13, No. 1, Juni 2018. Berjudul "Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT. Internusa Jaya Sejahtera Merauke". Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap intensi *turnover* pada karyawan PT. Internusa Jaya Sejahtera. Koefisien determinasi dalam penelitian ini memiliki nilai 0,571 yang berarti bahwa tingkat stres kerja terhadap *turnover intention* sebesar 57,1%.

#### **2.4.4. Syeda Sania Zahra, Muhammad Imran Khan, Muhammad Imran, Qaiser Aman dan Rifaqet Ali (2018)**

Penelitian yang dilakukan oleh Zahra et al. (2018), *Management Issues in Healthcare System* 4 (2018) 1-12. Berjudul "The Relationship Between Job Stress And Turnover Intentions In The Pesticide Sector Of Pakistan: An Employee Behavior Perspective". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara stresor pekerjaan dan niat berpindah karyawan. Faktor pekerjaan, hubungan di tempat kerja dan peluang pengembangan karier juga berdampak pada niat *turnover* karyawan. Stres kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat *turnover* karyawan. Mempertimbangkan pentingnya niat *turnover* karyawan dan tekanan pekerjaan di sektor Pestisida, para peneliti dan administrator dan pembuat kebijakan harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan dukungan pengawasan di tempat kerja, meminimalkan kelebihan beban kerja dan ambiguitas kerja dan meningkatkan

faktor pekerjaan lain untuk mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

**2.4.5. Margaritha J. Tulangow, David P. E. Saerang dan Farlane S. Rumokoy (2018)**

Penelitian yang dilakukan Tulangow et al. (2018), Jurnal EMBA, Vol.6 No.2 April 2018, Hal. 474-482. Berjudul “*The Effect Of Job Stress, Work Environment And Workload On Employee Turnover Intention (Case Study At PT. Wika Realty Manado)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari Stres Kerja, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap intensi *turnover* karyawan. PT. Wika Realty harus memperhatikan dan mengelola dengan baik jumlah pekerjaan yang mereka berikan kepada pekerjanya.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) jenis penelitian asosiatif berdasarkan tingkat kejelasannya merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Sedangkan kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

#### **3.2. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### **3.2.1. Data Primer**

Data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh mahasiswa, dinamakan data primer (Triton & Hariwijaya, 2011). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan kepada sampel.

##### **3.2.2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan telah disajikan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel-tabel ataupun dalam

bentuk diagram-diagram (Triton & Hariwijaya, 2011). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen PT. Citra Pratama Distribusindoraya.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sangatlah penting, biasa juga dikatakan sebagai teknik untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis diantaranya:

#### **3.3.1. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah instrument pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data (Sugiyono, 2016).

#### **3.3.2. Kuesioner (Angket)**

Menurut Sugiyono (2016), teknik pengolahan data hasil kuesioner menggunakan skala *likert* dimana alternatif jawaban nilai positif 5 sampai dengan Pemberian skor dilakukan atas jawaban responden kemudian diberi skor dengan menggunakan skala *likert*, seperti pada tabel berikut ini:

- 1) SS (Sangat Setuju) = 5
- 2) S (Setuju) = 4
- 3) R (Ragu-ragu) = 3
- 4) TS (Tidak Setuju) = 2
- 5) STS (Sangat Tidak Setuju) = 1

### **3.3.3. Observasi (Pengamatan)**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Karena observasi tidak selalu dengan obyek manusia tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara mengadakan kunjungan dan pengamatan langsung pada karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya. Hal ini sudah dilakukan selama penulisan skripsi ini berlangsung.

## **3.4. Populasi dan Sampel**

### **3.4.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016) yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian yang diambil oleh penulis adalah semua karyawan termasuk pimpinan dan kepala divisi PT. Citra Pratama Distribusindoraya yang berjumlah 72 orang.

### **3.4.2. Sampel**

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pendapat Arikunto (2010) dimana pengambilan sampel untuk

penelitian yang jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2016). Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya yang berjumlah 72 menjadi responden.

### 3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang akan dijelaskan penulis adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* Pada PT. Citra Pratama Distribusindoraya. Adapun variabel-variabel tersebut antara lain adalah Stres Kerja (X1), Karakteristik Individu (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) yang diperkirakan mempengaruhi Keputusan *Turnover Intention* (Y) karyawan PT. Citra Pratama Distribusindoraya Tanjungpinang.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	BUTIR PERTANYAAN	SKALA
<b>Stres Kerja (X1)</b>	Stres kerja menurut (Mangkunegara, 2013) adalah sebuah perasaan	a. Konflik kerja	1	Liker

	tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan	b. Perbedaan nilai antara pimpinan dan karyawan	2	Likert
		c. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat	3	Likert
		d. Iklim kerja yang tidak sehat	4	Likert
		e. Waktu kerja yang mendesak	5	Likert
		f. Otoritas kerja	6	Likert
		g. Kualitas pengawasan  (Mangkunegara, 2013)	7	Likert
		<b>Individu (X2)</b>	Karakteristik individu adalah ciri tertentu dari individu untuk dibedakan satu dengan lainnya, baik dalam hal sikap maupun perilaku (Mathis & Jackson, 2012)	a. Minat
b. Jati diri	3, 4			Likert
c. Kepribadian	5, 6			Likert
d. Latar belakang sosial  (Mathis & Jackson, 2012)	7			Likert
<b>Lingkungan Kerja (X3)</b>	Menurut (Sedarmayanti, 2014) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung	a. Penerangan/cahaya ditempat kerja	1	Likert
		b. Sirkulasi udara ditempat kerja	2	Likert
		c. Kebisingan ditempat kerja	3	Likert
		d. Bau tidak sedap ditempat kerja	4, 5	Likert

	maupun secara tidak langsung	e. Keamanan ditempat kerja  (Sedarmayanti, 2014)	6, 7	Likert
<b>Turnover Intention (Y)</b>	Menurut (Mobley, 2011) menyatakan <i>turnover intention</i> adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.	a. Pikiran-pikiran untuk berhenti ( <i>thoughts of quitting</i> )	1, 2, 3	Likert
		b. Keinginan untuk meninggalkan ( <i>intention to quit</i> )	4, 5, 6	Likert
		c. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain ( <i>intention to search for another job</i> )  (Mobley, 2011)	7	Likert

Sumber: Data Sekunder, 2019

### 3.6. Teknik Pengolahan Data

Apabila telah ditentukan data apa yang diperlukan, dari mana data tersebut didapatkan, dengan cara apa data didapatkan, maka peneliti telah dapat untuk melakukan pengumpulan data (Achmadi & Cholid, 2013). Di dalam penelitian ini, tahap pengolahan data yang akan digunakan yaitu:

### **3.6.1. Pengeditan (*Editing*)**

Proses pengeditan di dalam penelitian ini merupakan proses yang bertujuan agar data yang telah dikumpulkan dapat:

- a. Memberikan kejelasan sehingga mudah dibaca, hal ini memiliki pengertian bahwa pengeditan data yang sempurna akan membuatnya lebih jelas dan mudah dibaca sehingga membuat data mudah dimengerti.
- b. Konsisten, hal ini memiliki pengertian bahwa bagaimana pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden dan pengecekan konsistensi dapat mendeteksi jawaban-jawaban yang keliru/salah.
- c. Lengkap, hal ini memiliki pengertian bahwa seberapa banyak data yang hilang dari kuesioner atau wawancara yang telah dilakukan. Data yang hilang kemungkinan besar dikarenakan responden menolak menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu.

### **3.6.2. Pemberian Kode (*Coding*)**

Proses pemberian kode dalam penelitian ini merupakan suatu cara untuk memberikan kode tertentu terhadap bermacam-macam jawaban dari kuesioner yang telah disebar guna dikelompokkan pada kategori yang sama. Pengkodean ini berarti menerjemahkan data kedalam kode dan secara lebih lanjut akan dianalisis melalui program komputer.

### **3.6.3. Pemberian Skor (*Scoring*)**

Proses penentuan skor atas jawaban yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang sesuai dengan anggapan atau pendapat dari responden. Dalam penelitian ini, proses dilakukan dengan memberikan tingkatan

skor. Skor pengukuran dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* dalam Sugiyono (2016) yaitu dengan menghitung bobot setiap pertanyaan.

#### **3.6.4. Tabulasi (*Tabulating*)**

Pada penelitian ini, tabulasi merupakan tahap pengumpulan data dengan pengelompokan atas jawaban yang diteliti ke dalam bentuk tabel. Dengan adanya tabulasi, dapat diketahui jumlah individu yang menjawab pertanyaan-pertanyaan sehingga dapat dianalisis secara kualitatif.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

#### **3.7.1. Uji Kualitas Data**

##### **3.7.1.1. Uji Validitas**

Uji Validitas menurut Sugiyono (2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

##### **3.7.1.2. Uji Reliabilitas**

Selanjutnya, kesahihan alat ukur dapat menggunakan uji reliabilitas. Reliabilitas sebenarnya merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner

yang merupakan indikator dari variabel atau *construct*. Menurut Ghazali (2013), uji reliabilitas merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menguji sejauh mana pengukuran memberikan hasil yang relatif stabil bila dilakukan pengukuran kembali. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk hal-hal yang menyangkut sosial psikologis seperti sikap, perilaku dan kecenderungan. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS, dimana suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6.

### **3.7.2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan. Ada empat jenis pengujian dalam uji asumsi klasik:

#### **3.7.2.1. Uji Normalitas**

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, nilai residual, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2013). Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Jika menggunakan Metode Parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika tidak normal maka metode yang biasa digunakan Non Parametrik dengan teknik Uji Kolmogrov-Smirnov. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Uji Kolmogrov-Smirnov.

### 3.7.2.2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $d < dl$  atau  $> (4-dl)$ , maka artinya terdapat autokorelasi.
- b. Jika  $d$  terletak antara  $du$  dan  $(4-du)$ , maka artinya tidak ada autokorelasi.
- c. Jika  $d$  terletak antara  $dl$  dan  $du$  atau di antara  $(4-du)$  dan  $(4-dl)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. (Ghozali, 2013).

### 3.7.2.3. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi, syaratnya yaitu tidak adanya multikolinearitas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variabel bebasnya (Ghozali, 2013).

### 3.7.2.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Gejala varians yang tidak sama ini disebut dengan heteroskedastisitas, sedangkan adanya gejala residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan

lain disebut dengan homoskedastisitas. Sebuah model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Menurut (Ghozali, 2013) untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas yaitu deteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di atas di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di *studentized*. Maka dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini agar dapat melihat pola yang dijelaskan diatas, penulis menggunakan gambar *Scatterplot Heterokedastisitas*.

### 3.7.3. Analisis Statistik

Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui secara linear antara variabel independen (X) dengan variabel (Y). Analisis data dalam penelitian ini digunakan uji statistik regresi. Dalam hubungan dengan penelitian ini, variabel independen adalah Stres Kerja (X1), Karakteristik Individu (X2) dan Lingkungan Kerja (X3) sedangkan variabel dependen adalah *Turnover Intention* (Y), sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Dimana:

$$Y = \text{Turnover Intention}$$

- $\beta_1$  = koefisien regresi dari variabel X1, Stres Kerja  
 $\beta_2$  = koefisien regresi dari variabel X2, Karakteristik Individu  
 $\beta_3$  = koefisien regresi dari variabel X3, Lingkungan Kerja  
X1 = Stres Kerja  
X2 = Individu  
X3 = Lingkungan Kerja

Dalam bentuk yang paling sederhana yaitu satu peubah bebas (X) dengan satu peubah tak bebas (Y) mempunyai persamaan:

$$Y = a + bx$$

Disini a disebut intersep dan b adalah koefisien arah atau koefisien beta.

### 3.7.4. Uji Hipotesis

#### 3.7.4.1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

Koefisien determinasi (*R square* atau R kuadrat) atau disimbolkan  $R^2$  yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y) atau dengan kata lain, nilai koefisien determinasi atau R square ini berguna untuk

memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

#### 3.7.4.2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Hasil uji signifikansi parameter individual (Uji statistik t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual berpengaruh terhadap nilai variabel dependen, dengan  $\alpha = 5\%$  (Ghozali, 2013). t hitung dapat diperoleh dengan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{B_i}{S_{b_i}}$$

Dimana :

$b_i$  = koefisien regresi variabel i

$S_{b_i}$  = standar *error* variabel i

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Analisis uji t juga dilihat dari tabel *Coefficient* pada *output SPSS*.

#### 3.7.4.3. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji kelayakan model (Uji Statistik F) menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. ANOVA (*Analisis of Variance*) dapat

digunakan untuk melakukan uji signifikansi simultan (Ghozali, 2013). F Hitung dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$F \text{ Hitung} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinasi

$n$  = jumlah data atau kasus

$k$  = jumlah variabel independen

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari *output* SPSS dapat dilihat dari tabel *Anova*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A., & Cholid, N. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Ali, N., Kakakehl, S., Rahman, W., & Ahsan, A. (2014). Impact of Human Resource Management Practices on Employees' Outcomes. *Life Science Journal*, 11(4), 68–77.
- Amany, T. J. (2016). PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN TINGKAT GAJI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP TURNOVER INTENTIONS STAFF AUDITOR DI KANTOR AKUNTAN PUBLIK (STUDI PADA KAP DI JAKARTA DAN BANDUNG). *JOM Fekon*, 3(1).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Dharma, S. (2013). *Manajemen Kinerja. Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson. (2013). *Penilaian Kinerja*. Erlangga.
- Halimah, T. N., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). PENGARUH JOB INSECURITY, KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PRAMUNIAGA Di GELAEEL SUPERMARKET (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Handoko, H. T. (2014). *Manajemen Personalisa Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Huriyati, R. (2012). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Kamarga, H. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION KARYAWAN HATCHERY PADA PT PRIMA LARVAE KABUPATEN TANGGAMUS*. Universitas Lampung.
- Kusbiantari, D. (2013). Upaya Menurunkan Turnover Melalui Peningkatan Motivasi Intrinsik Pada Guru PAUD. *Majalah Ilmiah Pawiyatan*, XX(1), 93–103.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Manurung, M. T., & Ratnawati, I. (2013). Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan

Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Pada STIKES Widya Husada Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 1(2), 145–157.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Salemba Empat.

Mobley, W. H. (2011). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Nitisemito, A. (2014). *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia.

Nugroho, S. A., Sularso, A., & Prihatini, D. (2016). Pengaruh Karakteristik Organisasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Stres Kerja Dan Voluntary Turnover Intention (Studi Pada Karyawati Pt. Jasa Raharja (Persero) Cabang. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(3), 265–278.

Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (3rd ed.). PT. Rajagrafindo Persada.

Rivai, V., & Sagala, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. PT. Raja Grafindo.

Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.

Sa'adah, S., & Prasetio, A. P. (2018). PENGARUH STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN PT INTERNUSA JAYA SEJAHTERA MERAUKE. *JRMB*, 13(1).

Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia.

Schultz, D., & Schultz, E. S. (2010). *Psychology and Work Today*. Pearson.

Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.

Siagian, P. S. (2013). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bumi Aksara.

Sofyandi, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Graha Ilmu.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT. Refika Aditama.

Triton, & Hariwijaya. (2011). *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*. ORYZA.

Tulangow, M. J., Saerang, D. P. E., & Rumokoy, F. S. (2018). THE EFFECT OF JOB STRESS, WORK ENVIRONMENT AND WORKLOAD ON EMPLOYEE TURNOVER INTENTION (CASE STUDY AT PT. WIKA REALTY MANADO). *Jurnal EMBA*, 6(2).

Wahyudi, B. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita.

Zahra, S. S., Khan, M. I., Imran, M., Aman, Q., & Ali, R. (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(1).

*Curriculum Vitae*



Nama : Alvin Novianus  
Tempat / T.T.L : Tanjungpinang, 04 November 1998  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Buddha  
Nomor HP : 083183267581  
Email : [alvincho998@gmail.com](mailto:alvincho998@gmail.com)  
Alamat : Jalan Raja Ali Haji No.65 RT 005 RW 003  
Kelurahan : Tanjungpinang Timur  
Kecamatan : Bukit Bestari  
Riwayat Pendidikan

SD SWASTA BINTAN TANJUNGPINANG	2004-2010	-
SMP SWASTA BINTAN TANJUNGPINANG	2010-2013	-
SMK PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG	2013-2016	Pemasaran
STIE PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG	2016-2020	S1 Manajemen