# BAB II

# TINJAUAN/KAJIAN PUSTAKA

## 2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan penelitian ini. Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan serta menjelaskan tentang perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu.

**Tabel 2.1** *Penelitian Terdahulu*

| No | Penelitian Terdahulu | Variabel | Metodologi | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Pengaruh stress kerja dan budaya organisasi terhadap tingkat *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.<br><br>Wildah Ishlahiyatul Izzah, Rini Rahayu Kurniati, dan Dadang Krisdianto (2021). | - Stress kerja (X1)<br>- Budaya Organisasi (X2)<br>- Kepuasan Kerja (Z)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 96 responden metode sampel *probability sampling* menggunakan *random sampling.*<br>- Uji validitas, reabilitas dan normalitas.<br>- Koefisien determinasi, uji t, analisis path dan uji sobel. | - Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.<br>- Budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.<br>- Kepuasan kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*.<br>- Stress kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*.<br>- Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.<br>- Stress kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja.<br>- Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. |

| No | Penelitian Terdahulu | Variabel | Metodologi | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| 2 | Pengaruh kepuasan kerja, stress kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention*.<br><br>Dita Sabta Ratnaningsih (2021). | - Kepuasan Kerja (X1)<br>- Stress kerja (X2)<br>- Komitmen Organisasi (X3)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 40 responden metode *total sampling*.<br>- Analisis regresi linear berganda<br>- Uji asumsi klasik, uji t dan uji f<br>- Pengolahan data SPSS 18 skala *likert* | - Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.<br>- Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.<br>- Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.<br>- Secara simultan kepuasan kerja, stress kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*. |
| 3 | Peran stress kerja dan kepuasan kerja karyawan dalam pengelolaan tingkat *turnover intention* pada karyawan puskesmas Jasinga, Bogor.<br>Arif Partono Prasetio, Resya Mawaranti dan Erni Martini (2018) | - Stress kerja (X1)<br>- Kepuasan kerja (Z)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 108 responden<br>- Analisis menggunakan SPSS menghitung korelasi antar variabel<br>- Pendakatan *bootstrapping* menggunakan PROCESS Macro untuk mediasi. | - Stres tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja<br>- Stress kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*.<br>- Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*.<br>- Kepuasan kerja tidak memiliki peran sebagai mediasi. |
| 4 | *Turnover intention*s: pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan stress kerja.<br>Riski Eko Ardianto dan Muhamad | - Kepuasan kerja (X1)<br>- Komitmen Organisasional (X2)<br>- Stress kerja (X3)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 59 responden<br>- Analisis regresi linier berganda | - Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.<br>- Stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.<br>- Komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap |

| No | Penelitian Terdahulu | Variabel | Metodologi | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| | Bukhori (2021) | | | *turnover intention*. |
| 5 | *Turnover intention* karyawan: pengaruh budaya organisasi, *organizational justice* dan kepuasan kerja.<br><br>Noerchoidah (2020) | - Budaya Organisasi (X1)<br>- *Organizational Justice* (X2)<br>- Kepuasan Kerja (Z)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 152 responden penentuan sample dengan *purposive sampling* atau *non probability sampling*<br>- Teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) | - Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.<br>- Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan negatif pada *turnover intention*.<br>- Budaya organisasi tidak signifikan mempengaruhi *turnover intention*.<br>- *Organizational justice* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja.<br>- *Organizational justice* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention* karyawan.<br>- Kepuasan kerja signifikan memediasi hubungan budaya organisasi dan *turnover intention*.<br>- Kepuasan kerja signifikan dan negatif memediasi *organizational justice* dan *turnover intention*. |
| 6 | Pengaruh kepuasan kerja dan keterikatan karyawan terhadap *turnover intention* karyawan (studi kasus: restoran).<br><br>Atika Permata Sari, Aji Hermawan dan | - Kepuasan Kerja (X1)<br>- Keterikatan Karyawan (X2)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 116 responden<br>- Pendekatan SEM (*Structural Equation Modeling*) PLS (*Partial Least Square*) | - Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap keterikatan karyawan.<br>- Keterikatan karyawan tidak berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan.<br>- Kepuasan kerja berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan. |

| No | Penelitian Terdahulu | Variabel | Metodologi | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| | M. Joko Affandi (2020) | | | |
| 7 | Analisis pengaruh stress kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.<br><br>Septian Eko Yuliantoro, Amin Wahyudi dan Suprayitno (2019) | - Stress kerja (X1)<br>- Kompensasi (X2)<br>- Kepuasan Kerja (Z)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 62 responden teknik sampel jenuh.<br>- Uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.<br>- Hipotesis analisi jalur, uji sobel, uji t, uji f dan uji koefisien detrminasi. | - Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.<br>- Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.<br>- Stress kerja berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.<br>- Kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.<br>- Kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*.<br>- Kepuasan kerja memediasi pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan. |
| 8 | Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh stress kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention*.<br><br>Dewa Made Bayu Adi Putra dan Ni Wayan Mujiati (2019) | - Stress kerja (X1)<br>- Motivasi Kerja (X2)<br>- Kepuasan Kerja (Z)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Asosiatif Kausalitas dengan metode Kuantitatif<br>- 34 responden metode sampel jenuh<br>- Analisis statistik deskriptif serta analisis statistik inferensial denan SEM-PLS | - Stress kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *turnover intention*.<br>- Motivasi kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*.<br>- Stress kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan negatif pada kepuasan kerja.<br>- Motivasi kerja memberi pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.<br>- Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan negatif pada |

| No | Penelitian Terdahulu | Variabel | Metodologi | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| | | | | *turnover intention* karyawan.<br>- Kepuasan kerja memediasi pengaruh stress kerja pada *turnover intention* secara signifikan<br>- Kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap *turnover intention*. |
| 9 | Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh stress kerja terhadap niat keluar.<br><br>Stanlie Andrian Noeary, Albert Kurniawan Purnomo dan Fotuho Waruwu (2020) | - Stress kerja (X)<br>- Kepuasan Kerja (Z)<br>- Niat Keluar (Y) | - Kuantitatif<br>- 65 responden sampel jenuh<br>- Analisis data metode strukturan model menggunakan *software* PLS | - Stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.<br>- Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.<br>- Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap niat keluar.<br>- Kepuasan kerja memiliki peran mediasi stress kerja dan niat keluar. |
| 10 | Stress kerja, lingkungan kerja terhadap *turnover intention* perusahaan.<br><br>Rutinaias Haholongan (2018) | - Stress kerja (X1)<br>- Lingkungan Kerja (X2)<br>- *Turnover intention* (Y) | - Kuantitatif<br>- 124 responden dengan *convenience sampling*.<br>- Uji validitas dan reliabilitas<br>- Uji regresi linear berganda menggunakan SPSS | - Terdapat pengaruh antara variabel stress kerja dan *turnover intention* karyawan<br>- Terdapat pengaruh anatara variabel lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan. |

Berdasarkan tabel 2.1 hasil penelitian sebelumnya ada beberapa kesamaan dengan variabel penelitian sekarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian Noeary et al., (2020) dan Prasetio et al., (2018) menggunakan stress kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja menjadi variabel mediasi.

Kesamaan variabel yang digunakan juga tidak selalu memberikan hasil penelitian yang sama seperti variabel stress kerja pada penelitian Izzah et al., (2021) yang menyatakan stress kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan sedangkan dalam penelitian Prasetio et al., (2018) variabel tersebut tidak berpengaruh. Variabel mediasi yaitu kepuasan kerja juga memiliki hasil yang berbeda di beberapa penelitian dimana pada penelitian Noeary et al., (2020) kepuasan kerja memiliki peran mediasi sedangkan penelitian Prasetio et al., (2018) kepuasan kerja tidak memiliki peran mediasi. *Gap research* yang terjadi dapat menjadi landasan dibentuknya penelitian baru namun dengan membuktikan di objek yang berbeda. Objek yang digunakan dalam penelitian sekarang yaitu pada perusahaan jasa J&T Ekspress Kota Malang dengan lokasi dan jumlah sampel yang berbeda pula dengan penelitian terdahulu.

## 2.2 Landasan teori *turnover intention*, stress kerja dan kepuasan kerja

### 1. *Turnover intention*

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai landasan *turnover intention* dan faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*.

#### a. Pengertian *turnover intention*

*Turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari suatu tempat kerja ke tempat kerja lainnya (Mobley, 2011). *Turnover intention* merupakan tindakan pengunduran diri

secara permanen yang dilakukan karyawan baik secara sukarela maupun tidak secara sukarela (Robbins & Judge, 2008).

*Turnover intention* merupakan keinginan dari karyawan dalam mengupah pekerjaannya dengan alasan yang berbeda-beda dan *turnover intention* merupakan sebuah proses dimana karyawan meninggalkan posisinya dan harus digantikan oleh orang lain agar tidak menghambat kinerja perusahaan (Haholongan, 2018).

Dari beberapa definisi *turnover intention* tersebut, maka *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat seorang karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya sekarang dengan alasan tertentu dengan dipengaruhi hal yang berbeda-beda di tiap individu yang mengalami keinginan untuk keluar pekerjaannya.

**b. Faktor yang mempengaruhi *turnover intention***

Mobley (2011) menyatakan faktor yang memengaruhi *turnover intention* dintentukan oleh dua hal yaitu eksternal dan internal dari tiap karyawan itu sendiri, diantaranya ialah:

1) Faktor-faktor keorganisasian, meliputi:
   a) Besar kecilnya organisasi, berkaitan dengan pergantian karyawan yang tidak begitu banyak. Organisasi atau perusahaan besar memiliki kesempatan mobilitas internal yang lebih tinggi dibandingkan organisasi kecil.

b) Besar kecilnya unit kerja, unit kerja berkaitan secara tidak langsung dengan pergantian karyawan melalui faktor lain yaitu keterpaduan kelompok, kepribadian, dan komunikasi.

c) Kategori jabatan, pergantian karyawan seringkali banyak terjadi diantara tenaga kerja kasar dariopada tenaga kerja halus, dengan kata lain pergantian karyawan terjadi pada posisi karyawan dengan keterampilan rendah atau tenaga kerja bukan manajerial.

d) Bobot kerja, berkaitan dengan pergantian karyawan. Karyawan yang mendapatkan bobot kerja dengan suatu ciri-ciri pekerjaan tertentu, termasuk didalamnya rutinitas pekerjaan atau pengulangan, otonomi pekerjaaan dan tanggungjawab pekerjaan.

e) Penggajian, pergantian karyawan yang tinggi terjadi pada industri yang membayar gajinya rendah. Semakin rendah gaji maka keinginan untuk berpindah semakin tinggi hal ini merupakan hal yang logis dan dapat diterima oleh semua karyawan di organisasi manapun.

2) Faktor Individual

a) Masa kerja, pergantian sebagian besar terjadi pada karyawan jangka pendek.

b) Usia, pekerja yang lebih muda lebih mungkin untuk pindah.

c) Jenis kelamin, jenis kelamin dapat berpengaruh terhadap faktor-faktor yang lain seperti jabatan dan tangung jawab keluarga.

d) Pendidikan, telaah tentang pendidikan banyak didasarkan pada individu dengan pendidikan yang sama.

e) Data biografik, berdasarkan sebagian besar sumber yang tersedia menunjukkan bahwa biografi berguna dalam memprediksi pergantian karyawan.

f) Kepribadian, orang yang biasanya meninggalkan organisasi karena faktor kepribadian seperti prestasi, agresivitas, kemandirian dan kepercayaan diri.

g) Minat, apabila minat seseorang dan syarat syarat pekerjaan sama atau mirip, maka laju pergantian semakin rendah.

h) Bakat dan kemampuan, bakat dan kemampuan dapat digunakan menjadi faktor peramal pergantian karyawan apabila dipakai dengan pekerjaan.

**2. Stress Kerja**

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai landasan stress kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja.

**a. Pengertian stress kerja**

Stress merupakan suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan (Robbins & Judge, 2017). Stres memiliki dampak timbulnya rasa tidak nyaman pada karyawan dalam bekerja.

Lingkungan kerja menjadi sangat penting ketika seorang karyawan berada dalam tekanan. Jika karyawan kurang mendapatkan dukungan maka akan menimbulkan tingkat stress yang lebih tinggi. Karyawan dengan stress yang tinggi akan mempengaruhi kinerjanya.

Stress kerja adalah perasaan menekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2017).

Stress kerja merupakan kondisi dimana karyawan dihadapkan oleh sebuah peluang, tuntutan atau sumberdaya yang ada hubungannya dengan kepentingan individu. Kondisi ini biasanya menyebabkan ketidaknyamanan psikologis akibat tekanan dari lingkungan. Hal lain yang menyebabkan stress kerja ialah akibat beban kerja yang memiliki tenggat waktu yang mendesak atau kurangnya waktu yang dimiki karywan (Prasetio et al., 2018).

**b. Faktor yang mempengaruhi stress kerja**

Menurut Robbins & Judge (2017) faktor-faktor yang dapat menimbulkan dan menyebabkan stress kerja, sebagai berikut:

1) Faktor lingkungan

Ketidakpastian dalam lingkungan suatu lembaga dapat mempengaruhi tingkat stress tenaga kerja. Ketidak pastian

dalam faktor ini diantaranya yaitu keamanan dan keselamatan dalam suatu pekerjaan, perilaku atasan dengan bawahan dan kurangnya kebersamaan antar sesama maupun dengan atasan.

2) Faktor organisasi

Tekanan dalam menghindari kesalahan atau menyelesaikan suatu tugas dalam waktu tertentu atau terbatas, beban kerja yang berlebihan, atasan terlalu menuntut dan rekan kerja yang kurang menyenangkan. Dalam faktor ini dapat dikategorikan menjadi tiga faktor diantaranya yaitu tuntutan tugas, peranan dan interpersonal.

a) Tuntutan tugas yaitu terkait dengan pekerjaan dari seseorang yang meliputi tingkat kemandirian, variasi tugas, kondisi kerja dan tata ruang dalam bekerja.

b) Tuntutan peran yaitu terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada seseorang sebagai fungsi dari suatu peran yang dipegang dalam suatu lembaga.

c) Tuntutan interpersonal yaitu tekanan yang bersumber dari para tenaga kerja lainnya. Hubungan interpersonal yang buruk terhadap sesama atau tenaga kerja lainnya dapat menyebabkan stres.

3) Faktor individual

Dalam suatu pekerjaan yang mempengaruhi stresa kerja secara individual yaitu faktor keluarga, karakteristik kepribadian seseorang dan faktor ekonomi dari seseorang tersebut.

Terdapat 3 kategori dampak yang timbul akibat stress kerja yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2008):

1) Gejala Fisiologis

Kebanyakan perhatian dini atas Stress diarahkan pada gejala fisiologis terutama karena topik itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini memandu pada kesimpulan bahwa Stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolism, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

2) Gejala Psikologi

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari Stress. Selain ituStress juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

3) Gejala Perilaku

Gejala Stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahandalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

### 3. Kepuasan Kerja

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai landasan kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

#### a. Pengertian kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan seorang karyawan yang mendukung atau tidak mendukung yang berhubungan dengan pekerjaannya. Perasaan yang mendukung dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu: dilihat dari gaji yang diterima, pengembangan karir, hubungan dengan rekan jerha, penempatan posisi, struktur perusahaan, dan pengawasan yang diberikan Anwar Prabu Mangkunegara (2017).

Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menghasilkan perasaan positif tentang pekerjaannya, sementara orang dengan tingkat rendah menghasilkan perasaan negatif. Kepuasan kerja adalah respon afektif atau emosional dari suatu pekerjaanya. Sejalan dengan itu, Kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik karakteristiknya (Robbins & Judge, 2008).

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana dia merasa senang dengan pekerjaan yang dia lakukan dan membawa perasaan positif kedalam pekerjaannya (Gunawan et al., 2019). Karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan

benar maka rasa kepuasan dalam dirinya pun akan muncul dan hal tersebut juka didukung oleh apresiasi akan meningkatkan loyalitas karyawan.

**b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja**

Menurut Sutrisno (2010) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, meliputi minat bakat dalam bekerja, sikap terhadap kerja, ketentraman dan keterampilan.
2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan, maupun karyawan dan atasan.
3) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur.
4) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

1) Kesempatan untuk maju

   Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2) Keamanan kerja

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4) Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

5) Pengawasan (Supervisi)

Bagi karyawan, superior dianggap sebagai figure ayah sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover. Pengawasan juga dapat mengurangi adanya kecenderungan kesalahan yang dilakukan akibat kelalaian karyawan .

6) Faktor intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7) Kondisi kerja

Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyinaran, kantin dan tempat parkir. Kondisi yang baik akan menimbulkan perasaan nyaman.

8) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebaga faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

9) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dan manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

## 2.3 Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel yang dibahas merupakan variabel yang diuji dalam penelitian, yaitu *turnover intention*, stress kerja dan kepuasan kerja.

1. **Stress Kerja – *Turnover Intention***

   Stress kerja pada dasarnya memiliki keterkaitan dimana kondisi mental maupun fisik seseorang dapat dipengaruhi oleh berbagai macam hal mulai dari cara berpikir orang itu sendiri, kondisi seseorang hingga emosi dalam diri tiap orang sesuai dengan kondisi di saat tersebut / dapat berubah sesuai kondisi yang dialami (Robbins and Judge,2008:369 dalam Derrick, 2022).

2. **Stress Kerja – Kepuasan Kerja**

   Hubungan stress kerja dan kepuasan kerja sangatlah dekat karena jika seseorang merasa stress terhadap pekerjaannya maka akan menimbulkan ketidak puasan namun jika perusahaan dapat mengatasi permasalahan yang ada maka karyawan akan merasa terpuaskan yang akan berdampak pada penurunan tingkat stress karyawan (Ardianto & Bukhori, 2021).

3. **Kepuasan Kerja – *Turnover Intention***

   Karyawan yang merasa terpuaskan di pekerjaannya akan membuat dia semakin loyal ke perusahaannya sedangkan yang tidak merasa puas akan cenderung memiliki pemikiran untuk meninggalkan perusahaannya. Aspek kepuasan kerja yang dirasakan oleh tiap karyawan akan memiliki takaran yang berbeda-beda yang akan mempengaruhi pemikiran karyawan tersebut untuk meninggalkan perusahaan (Amalia, 2018).

4. **Stress Kerja – Kepuasan Kerja – *Turnover Intention***

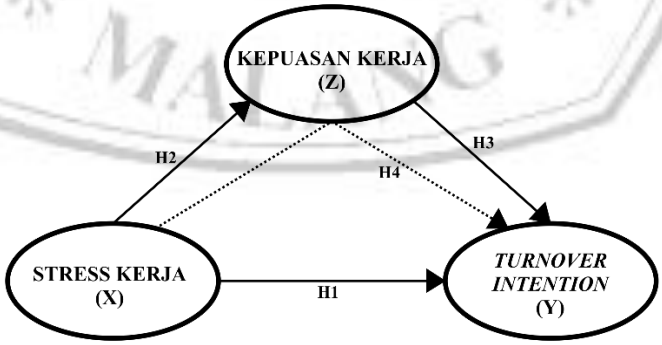
   Kondisi seorang karyawan yang mengalami stress kerja akan membuat dia rentan untuk merasakan ketidaknyamanan dalam sebuah perusahaan

dan akan menimbulkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan tersebut, kepuasan terhadap pekerjaan yang dirasakan seseorang akan menekan rasa tidak nyaman dalam perusahaan dimana hal tersebut akan memperkecil keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan menekan stress kerja yang dialami (Fitriantini et al., 2019).

## 2.4 Kerangka Pikir

Sugiyono (2017:60) menjelaskan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pikir digunakan secara sistematik untuk membantu menjelaskan pokok permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan gambar 2.1 kerangka pemikiran ini menunjukkan hubungan stress kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan J&T Ekspress Kota Malang. Kerangka pikir ini secara keseluruhan menggambarkan antara variabel bebas (X) terhadap variabel penghubung (Z) dan variabel terikat (Y).

**Gambar 2.1** Kerangka Pikir



## 2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dikatakan sementara dikarenakan jawaban yang diberikan didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris (Sugiyono, 2015). Hipotesis dari penelitian ini dibentuk sesuai rancangan rumusan masalah yang ada dan disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ratnaningsih, 2021) dan (Prasetio et al., 2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara stress kerja dengan *turnover intention* karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang dibentuk sebagai berikut:

   **H1 : Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan**

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliantoro et al., (2019) dan Izzah et al., (2021) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara stress kerja dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang dibentuk sebagai berikut:

   **H2 : Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja**

3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noeary et al., (2020) dan Putra & Mujiati, (2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang dibentuk sebagai berikut:

**H3 : Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan**

4. Kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra & Mujiati, (2019) dan Noeary et al., (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang dibentuk sebagai berikut:

   **H4 : Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja**