

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Pengertian Jasa

Jasa adalah suatu aktifitas ekonomi yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Seringkali kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu (*time - based*), dalam bentuk suatu kegiatan (*performances*) yang akan membawa hasil yang diinginkan kepada penerima, obyek, maupun aset - aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli (Loveloock, dkk, 2011).

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2013) Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah. Dan menurut Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada intinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik.

Dari berbagai definisi di atas, tampak bahwa dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pemberi jasa dengan pengguna jasa, meskipun pihak yang terlibat tidak selalu menyadari dan tidak mengakibatkan kepemilikan. jasa adalah suatu proses atau aktivitas ekonomi yang memiliki manfaat, dan aktivitas tersebut tidak berwujud. Jadi pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai manfaat (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi pelanggan.

2.1.2 Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya yang juga merupakan faktor penggerak yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut personil, tenaga kerja, atau karyawan) serta sebagai asset yang berfungsi sebagai modal (non material/non financial) dalam suatu organisasi untuk mewujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan aksistensi organisasi (Nawawi, 2008).

SDM adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Sumber daya manusia juga yang membuat sumber daya lainnya berjalan. Banyak keunggulan yang dimiliki organisasi atau perusahaan dan usaha untuk mencapai produktivitas dalam usaha harus dilakukan oleh SDM dengan keahlian, kompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi atau perusahaan (Simamora, 2006). Sumber daya manusia merupakan elemen yang senantiasa ada di dalam setiap organisasi yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan organisasi.

Peranan SDM dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan dalam usaha perawatan gedung membutuhkan kinerja SDM yang cukup baik. Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2009). Dengan begitu kinerja SDM dalam perawatan gedung adalah sejauh mana usaha individu dan organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang didukung dari motivasi, minat, pengetahuan dan perilaku individu sendiri. Sumber daya manusia (SDM) merupakan potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya yang

juga merupakan faktor penggerak yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut personil, tenaga kerja, atau karyawan) serta sebagai asset yang berfungsi sebagai modal (non material/non financial) dalam suatu organisasi untuk mewujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan aksistensi organisasi (Nawawi, 2008).

Peranan SDM dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan dalam usaha perawatan gedung membutuhkan kinerja SDM yang cukup baik. Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Wibowo, 2009). Dengan begitu kinerja SDM dalam perawatan gedung adalah sejauh mana usaha individu dan organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang didukung dari motivasi, minat, pengetahuan dan perilaku individu sendiri.

Kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja yang dicapai seseorang. Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun dan implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan atau ability, motivasi dan kesempatan (Robbins, 2009).

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) (Moehariono, 2009). Berhasil tidaknya kinerja SDM dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan secara individu maupun kelompok. Kriteria yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja SDM secara individu, yaitu kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana orang

berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dalam ketepatan.

Dan sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Adapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaannya dikelola oleh manusia. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi atau organisasi. Peranan sumber daya manusia untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Simamora (2006) bahwa sumberdaya manusia meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara meningkatkan produktivitas dengan mendayagunakan SDM secara efektif dan efisien dalam mempertahankan kualitas kehidupan kerja (worklife) dengan memastikan bahwa kebijakan SDM sesuai dengan undang-undang ketenagakerjaan dalam menyediakan kesempatan kerja yang sama pada lingkungan kerja yang aman serta bisa melatih SDM hingga termotivasi untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Nilai asset organisasi paling penting yang harus dimiliki organisasi dan sangat diperhatikan oleh manajemen adalah asset manusia.

2.1.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merujuk pada pengalaman kesenangan atau kesukaan yang dirasakan oleh seseorang ketika apa yang diinginkannya tercapai (Sinambela (2012)). Menurut Sinambela (2012), setidaknya ada dua alasan untuk mengetahui kepuasan dan akibatnya yaitu (1) bersumber dari faktor organisasi, kepuasan adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan bekerja, ketidakhadiran dan keluar masuknya pegawai; (2) bersumber dari sumber daya dan penyebab kepuasan, karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan. Berikut dijabarkan beberapa definisi dari kepuasan kerja :

1. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima dengan yang seharusnya diterima (Sinambela (2012)).
2. Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaannya (Sinambela (2012)).
3. Kepuasan kerja adalah respon affective atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan (Sinambela (2012)).
4. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dari pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Sinambela (2012)).

Menurut Davis dan Newstrom dalam Lijan Poltak Sinambela (2012), manajer harus berusaha meningkatkan kepuasan kerja pegawainya. Untuk membangun organisasi atau masyarakat yang lebih baik, untuk itu perlu menjawab tiga pertanyaan penting sebagai berikut :

1. Apakah jumlah pegawai yang tidak puas cukup banyak ?
2. Apakah kepuasan kerja berkaitan dengan perilaku merusak ?
3. Apakah perilaku itu merusak organisasi ?

Terdapat banyak variabel yang menyebabkan puas tidaknya seseorang dalam pekerjaannya. Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Lijan Poltak Sinambela (2012), terdapat lima penyebab kepuasan kerja yaitu (1) *Need Fulfillment* (pemenuhan kebutuhan), (2) *Discepancies* (perbedaan), (3) *Value attainment* (pencapaian nilai), (4) *Equity* (keadilan), (5) *Dispositional/genetic components* (komponen genetik). Adapun indikator-indikator kepuasan kerja antara lain :

1. Kesetiaan

Penilaian mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Kemampuan

Penilaian menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

3. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

4. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

5. Tingkat Gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

6. Kompensasi tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.

7. Lingkungan Kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

2.1.4 Konflik Kerja

Konflik adalah ketidaksepakatan antara setidaknya dua orang atau kelompok pada isu-isu tertentu atau sebuah proses dimana satu pihak merasakan bahwa kepentingannya ditentang atau negatif dipengaruhi oleh pihak lain. Konflik mungkin perang, kesepakatan,

atau perjalanan (Scannell, 2010). Illies et al.,(2010) mendefinisikan konflik kerja sebagai sebuah perjuangan yang menyatakan sedikitnya dua pihak yang saling bergantung yang merasa tujuannya tidak kompatibel, sumber daya yang langka dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka. Menurut Bao (2016) konflik kerja merupakan interaksi orang yang saling tergantung, merasakan ketidaksetujuan dan menentang kepentingan, ketidakcocokan dan terdapat kemungkinan gangguan, dan emosi negatif dari orang lain.

Menurut Sonentag et al., (2013) menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami konflik ditempat kerja dapat menderita gejala ketegangan seperti depresi, emosi dan keluhan yang berlebihan. M. Afzalur Rahim (2011:16) dalam *Managing Conflict in Organizations* menyatakan bahwa Konflik adalah suatu proses interaksi yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interentitas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi. Sedangkan menurut Giebels dan Janssen (2005) menjelaskan bahwa konflik kerja terjadi di antara individu dengan individu lain yang memiliki konsekuensi yang merugikan bagi masing-masing individu baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Faktor-faktor penyebab konflik kerja menurut Sopiah (2008) terdapat enam faktor penyebab terjadinya konflik kerja yang mencakup:

1. Masalah komunikasi merupakan salah satu faktor penyebab konflik, yang bisa terjadi pada masing-masing atau gabungan dari unsur-unsur komunikasi, yaitu sumber komunikasi, pesan, penerima pesan dan saluran.
2. Stuktur organisasi merupakan satu faktor penyebab konflik, yang secara potensial dapat memunculkan konflik. Pada setiap departmen atau fungsi dalam organisasi mempunyai kepentingan, tujuan dan programnya sendiri-sendiri yang sering

kali berbeda dengan yang lain.

3. Faktor manusia merupakan salah satu faktor penyebab konflik, sifat manusia satu dengan yang lain berbeda dan juga unik. Hal ini yang berpotensi memunculkan konflik.
4. Saling bergantung dalam pekerjaan terjadi jika dua kelompok organisasi atau lebih saling membutuhkan satu sama lain guna menyelesaikan tugas.
5. Perbedaan tujuan yang terdapat diantara satu bagian dengan bagian yang lain yang tidak sepaham bisa menjadi faktor penyebab munculnya konflik.
6. Perbedaan persepsi atau pendapat, dalam hal menghadapi suatu masalah perbedaan persepsi yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik.

Tipe konflik menurut Kreitner & Kinicki dalam Wibowo (2015) mengatakan bahwa terdapat tiga macam tipe konflik yaitu :

- a. *Personality conflict*, merupakan perlawanan antar personal berdasar pada perasaan tidak suka, ketidaksepakatan personal atau gaya yang berbeda.
- b. *Intergroup conflict*, merupakan konflik diantara kelompok kerja, tim dan departemen yang merupakan tantangan bersama pada efektivitas organisasi.
- c. *Cross-cultural conflict*, merupakan konflik yang terjadi karena melakukan bisnis dengan orang yang berasal dari budaya berbeda antar negara yang memiliki ciri khas kebudayaan masing-masing.

Sedangkan beberapa jenis konflik kerja yang biasa terjadi dalam suatu perusahaan diantaranya yaitu :

- a. Konflik dalam diri seseorang
Seseorang dapat mengalami konflik internal dalam dirinya karena ia harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasa bimbang mana yang harus dipilih atau dilakukan.

Konflik dalam diri seseorang juga dapat terjadi karena tuntutan tugas yang melebihi kemampuannya.

b. Konflik antar individu

Konflik antar individu seringkali terjadi karena adanya perbedaan tentang isu tertentu, tindakan dan tujuan dimana hasil bersama sangat menentukan, konflik antar individu ini biasanya akan berkelanjutan apabila tidak ada konsekuensi serta pihak-pihak yang lebih dan berpengaruh di dalam konflik tersebut untuk memadamkannya.

c. Konflik antar anggota kelompok

Suatu kelompok dapat mengalami konflik *Substansi* dan *afektif*. Konflik *substansi* adalah konflik yang terjadi karena latar belakang keahlian yang berbeda. Jika anggota dari suatu komite menghasilkan kesimpulan yang berbeda atas data yang sama, dikatakan kelompok tersebut mengalami konflik *substansif*. Sedangkan konflik *afektif* adalah konflik yang terjadi didasarkan atas tanggapan emosional terhadap situasi tertentu.

d. Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok terjadi karena masing-masing kelompok ingin mengejar keinginan atau tujuan kelompoknya masing-masing. Misalnya konflik yang mungkin terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran.

e. Konflik intra perusahaan

Konflik intra perusahaan meliputi empat sub jenis, yaitu konflik vertikal, horizontal, lini staf dan konflik peran. Konflik vertikal terjadi antara manajer dengan bawahan. Konflik horizontal terjadi antara karyawan atau departemen yang memiliki hierarki yang sama dalam organisasi. Konflik lini staf terjadi karena adanya persepsi tentang keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan oleh manajer lini.

f. Konflik antar perusahaan

Konflik antar perusahaan dapat terjadi karena mereka mempunyai ketergantungan satu sama lain terhadap pemasok, pelanggan maupun distributor. Seberapa jauh konflik terjadi tergantung kepada seberapa besar tindakan suatu organisasi menyebabkan adanya dampak negatif terhadap perusahaan itu.

2.1.5 Stress Kerja

Stress kerja adalah respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologi dan atau perilaku pada anggota organisasi. Hasibuan (2009:204) menyatakan stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stress menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering marah-marah, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Siagian (2007:300) menyatakan bahwa stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stress yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar lainnya. Hal ini berarti karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang akhirnya akan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

Suwatno (2011:255) menyatakan bahwa stress kerja dapat timbul jika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutannya tersebut sehingga menimbulkan stress kerja dengan berbagai tarafnya, yaitu :

1. Taraf sedang, berperan sebagai motivator yang memberikan dampak yang positif pada tingkah laku termasuk tingkah laku kerja.
2. Taraf tinggi, terjadi berulang-ulang dan berlangsung lama

sehingga individu merasakan ancaman, mengalami gangguan fisik, psikis dan perilaku kerja.

Hasibuan (2009:201) menyatakan faktor-faktor penyebab stress kerja antara lain : beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap pemimpin yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah, masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dal lain-lain.

Perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, stress kerja ini tampak dari *simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka meyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara (2008:157).

Stress kerja timbul akibat kepuasan kerja yang tidak terwujud dari pekerjaannya. Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stress dalam individu dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kategori yaitu faktor yang bersumber dari dalam maupun dari luar individu itu. Penyebab stress yang bersumber dari dalam individu itu sendiri seperti kepribadiannya, nilai, kebutuhan, tujuan, umur dan kondisi kesehatan. Penyebab stress yang bersumber dari luar individu dibedakan lagi menjadi stress yang bersumber dari dalam organisasi itu sendiri seperti faktor keluarga, masyarakat dan faktor keuangan. Sedangkan dari dalam organisasi seperti faktor lingkungan fisik, faktor pekerjaan, faktor kelompok kerja, faktor organisasi dan faktor karier (Hasibuan, 2009:203). Hasibuan (2009:204) menyatakan faktor-faktor yang menyebabkan stress keryawan antara lain :

- a. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
- b. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.
- c. Waktu dan peralatan kerja yang memadai.
- d. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
- e. Balas jasa yang terlalu rendah.

Stress tidak selamanya bersikap negatif. Apabila stress yang terjadi justru menyebabkan timbulnya semangat untuk bangkit, berupaya lebih keras, memacu kreativitas dan memunculkan berbagai ide, stress yang demikian merupakan stress yang positif-stress konstruktif (*constructive stress*) sedangkan stress yang justru menyebabkan disfungsi dalam bekerja disebut stress yang destruktif (*destructive stress*) (Wijayanto, 2012:189).

Sedangkan Rivai (2010:1008), mengemukakan bahwa “Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan”.

Stress kerja menurut Handoko (2011:200) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Gejala-gejala ini menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Orang-orang yang mengalami stress bisa menjadi *nerveous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Mereka biasanya sering melarikan diri dengan minum alkohol atau merokok secara berlebihan. Di samping itu, mereka bahkan bisa terkena berbagai penyakit fisik, seperti masalah pencernaan atau tekanan darah tinggi, serta sulit tidur. Kondisi-kondisi tersebut meskipun dapat juga terjadi karena penyebab-penyebab lain, tetapi pada umumnya hal ini merupakan gejala-gejala stress.

Mangkunegara dalam Nawawi (2006:345) mendefinisikan stress kerja sebagai rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stress kerja dapat terjadi pada setiap jajaran, baik pemimpin (manajer) maupun yang dipimpin, staf dan para tenaga

ahli/profesional di lingkungan suatu organisasi. Oleh karena itu usaha untuk menghindari stress menjadi sangat penting untuk dilakukan. Usaha tersebut harus dilakukan pada pimpinan dari jajaran bawah, mencegah sampai jajaran atas, karena siapapun diantaranya yang mengalami stress tidak akan dapat dan tidak mungkin bekerja secara efektif dan efisien.

Kesimpulan diatas menunjukkan adanya kondisi tertentu dalam lingkungan yang merupakan sumber potensial bagi munculnya stress. Bagaimana bentuk stress yang dihayati tergantung dari karakteristik yang unik dari individu yang bersangkutan serta penghayatannya terhadap faktor-faktor dari lingkungan yang potensial memunculkan stress padanya, walaupun hampir setiap kelompok orang dihadapkan pada jenis atau kondisi stress yang berbeda, bahkan dalam menghadapi jenis stress atau kondisi yang sama setiap individu dapat berbeda-beda pola reaksinya.

2.1.6 Intensitas *Turnover*

Turnover adalah masalah klasik suatu perusahaan. *Turnover* merupakan perkiraan kemungkinan individu akan tetap berada atau tidak di dalam organisasi (Cotton dan Tuttle, 1986). Pada umumnya, *turnover* adalah pilihan terakhir karyawan apabila mendapti kondisi kerja sudah tidak sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan yang di hadapi perusahaan terkait *turnover* adalah adanya keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan. Dalam hal ini diperlukan upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berhenti dan pindah kerja, yaitu dengan memahami sikap dan perilaku karyawan yang dapat mempengaruhi performansi perusahaan. Salah satu bentuk sikap dan perilaku tersebut menurut Suwandi dan Indiriantoro (dalam Triastuti dan Hilendari 2007) adalah Intensi *Turnover*.

Intensi *turnover* merupakan niat atau keinginan karyawan untuk berhenti dari pekerjaan secara sukarela menurut pilihan sendiri. Intensi

turnover berdampak pada perilaku turnover yang menjadi masalah bagi perusahaan, karena biaya kerugian kehilangan seorang karyawan diperkirakan mencapai lebih dari dua kali gaji setahun (Wingfield dan Berry, 2002). Selain itu bagi pekerja, intensi turnover memunculkan kemangkiran yang berujung pada hasil kerja menurun (Kurniati dkk., 2007). Aamodt (2010) menambahkan hilangnya produktifitas akibat berhentinya karyawan lain harus melakukan pekerjaan lebih banyak karena menggantikan posisi lowong dengan waktu kerja yang melebihi seharusnya.

Mobley et al. (1986) mengemukakan intensi *turnover* salah satunya di pengaruhi faktor individual (personal). Secara implisit pada faktor individual ini terdapat stress individu. Robbin dan Judge (2008) menegaskan bahwa keluarnya karyawan secara sukarela dari pekerjaan lebih mungkin terjadi pada individu yang mengalami tingkat stress yang lebih tinggi. Menurut Leatz dan Stolar (dalam Rahman 2007), stress yang dialami dalam jangka waktu cukup lama pada situasi yang menuntut keterlibatan kelelahan fisik dan emosional yang di sebut *burnout*.

Menurut Chang & Chang (2008), intensi ke luar merupakan proses berpikir sebelum munculnya perilaku *turnover*. Tett & Meyer (dalam Marsi, 2009) mengartikan intensi keluar, “*the conscious and deliberate wilfulness of the workers to leave the organization*”, yaitu keinginan dan kesadaran dari karyawan untuk meninggalkan perusahaan tempat dia bekerja. Intensi juga diartikan sebagai satu perilaku khusus dengan arti, tujuan atau pun rencana tertentu di dalam pikiran seseorang (Chang & Chang, 2008).

Sebuah studi yang dilakukan oleh Mobley (Morris, 2009), menunjukkan bahwa munculnya pikiran untuk berhenti atau keluar dari perusahaan merupakan langkah lanjutan setelah seseorang merasa tidak puas sehingga hal ini dapat dikatakan sebagai “*intention to leave*”. Intensi keluar merupakan sebuah kecenderungan. Jika di

dalam sebuah perusahaan terdapat banyak karyawan yang memiliki intensi keluar maka perusahaan harus mencari tahu penyebab permasalahan tersebut.

Zeffane (2003:24-25), “turnover adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela”. *Turnover intention* pada dasarnya adalah keinginan untuk keluar dari perusahaan. Pengertian keluar masuknya karyawan dari perusahaan adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan perusahaan. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap perusahaan, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang.

Turnover intention adalah suatu keinginan yang timbul dari diri karyawan untuk segera meninggalkan perusahaan secara sukarela. Keinginan ini dipicu oleh berbagai faktor, seperti keinginan mendapatkan kompensasi yang lebih, keinginan karena masalah keluarga, dan sebagainya. *Turnover intention* adalah tingkat keluar masuknya karyawan terjadi ketika karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan (Mathis dan Jackson, 2006: 125). Intensi *turnover*, mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan di tempat lain. Mello (2011: 575) mengemukakan bahwa *turnover* merupakan keadaan dimana karyawan meninggalkan organisasi atas permintaan organisasi ataupun orang-orang yang meninggalkan organisasi atas inisiatif mereka sendiri yang disebabkan oleh gangguan dalam operasi, dinamika kerja tim, dan kinerja unit. Berdasarkan penjelasan di atas, Intensi *turnover* dapat disimpulkan sebagai keinginan seseorang untuk keluar dari perusahaan.

Mathis dan Jackson (2006: 125-126) mengelompokkan perputaran karyawan menjadi 6 (enam) jenis, antara lain *turnover* secara tidak sukarela, *turnover* secara sukarela, *turnover* fungsional,

turnover yang tidak dapat di kendalikan, *turnover* yang dapat di kendalikan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada sub bab 2.2 di jelaskan tentang penelitian terdahulu, variabel penelitian teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut :

2.2.1 Rujukan Jurnal Rokhmad Budiyo (2016)

Pada tabel 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kepuasan kerja, dan *Intention Tunover*.

Tabel 2.1

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Kerja

Judul	Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> (Studi Pada EMKL PT. Duta Service Semarang)
Penulis / Tahun	Rokhmad Budiyo, 2016
Variabel Yang Diteliti dan Indikator	<p>Variabel Independen :</p> <p>X1: kepuasan kerja</p> <p>Indikator :</p> <p>a) Kepuasan gaji yang diterima</p> <p>b) Kepuasan dengan rekan kerja</p> <p>c) Kepuasan dengan pekerjaan itu</p> <p>X2: stress kerja</p> <p>Indikator :</p> <p>a) Tingkat perasaan sensitif kerja</p> <p>b) Tingkat kelelahan mental dalam bekerja</p>

	<p>c) Tingkat kelelahan fisik</p> <p>X3: komitmen organisasi</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perasaan menjadi bagian dari organisasi b) Kebanggaan terhadap organisasi c) Kepedulian terhadap organisasi <p>Variabel Dependen :</p> <p>Y: <i>Intention Turnover</i></p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pilihan pekerjaan diluar terlalu sedikit b) Merasa tepat meninggalkan perusahaan c) Tidak ada kewajiban terhadap perusahaan
Teknik Analisis dan Alat	Menggunakan SPSS dan Model Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	<p>Angka koefisien determinasi (<i>Adjusted R Square</i>) sebesar 0,698. Hal ini berarti bahwa variabel Kepuasan Kerja, Stress Kerja, dan Komitmen Organisasi mempunyai peranan 69,8% secara bersama-sama untuk dapat menjelaskan atau menerangkan variabel <i>Turnover Intention</i>. Sedangkan sisanya sebesar 30,2% (100% - 69,8%) dijelaskan oleh variabel lain yang mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>.</p>

Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel kepuasan kerja dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini.
--------------------------------	---

2.2.2 Rujukan Jurnal Novaliawati, Ice Kamela dan Surya Dharma (2015)

Pada tabel 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel Kepuasan Kerja.

Tabel 2.2

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Kerja

Judul Penelitian	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Pada Karyawan PT. Mitra Andalan Niaga Nusantara Kab. Tebo
Penulis / Tahun	Novaliawati, Ice Kamela dan Surya Dharma, 2015
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen : X.1. Kepuasan Kerja X.2. Komitmen Organisasi Variabel Dependen : Y. <i>Turnover Intention</i>
Teknik Analisis dan Alat	Menggunakan SPSS dan Metode Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Kepuasan kerja terbukti berpengaruh negatif terhadap intensi keluar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja akan

	mengakibatkan rendahnya niat karyawan untuk keluar dari organisasi, begitu pula sebaliknya.
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel kepuasan kerja dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variable kepuasan kerja dalam penelitian ini.

2.2.3 Rujukan Jurnal Yosua Melky (2015)

Pada tabel 2.3 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kepuasan kerja dan *Intention Turnover*.

Tabel 2.3

Rujukan Untuk Variabel *Intention Turnover*

Judul Penelitian	Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Pindah Kerja (<i>Turnover Intention</i>) Karyawan PT. Rejeki Abadi Sakti Samarinda.
Penulis / Tahun	Yosua Melky, 2015
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen : X.1. kepuasan kerja X.2. komitmen organisasi Variabel Dependen : Y.1. <i>Intention Turnover</i>
Teknik Analisa dan Alat	Menggunakan SPSS dan Metode Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Penelitian	Hasil uji deskriptif data komitmen organisasi penelitian ini menunjukkan rata-rata subjek memiliki rentan nilai skala komitmen organisasi yang berada pada kategori tinggi, dengan rentan nilai 66-78 dan frekuensi sebanyak 37 orang (49,33 persen). Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan korelasi antara kepuasan kerja dan intensi pindah kerja memiliki koefisien yang negatif akan tetapi nonsignifikan yang menunjukkan tidak ada hubungan. Kemudian hubungan antara komitmen organisasi dengan intensi pindah kerja menunjukkan koefisien yang negatif cukup dan signifikan yang menunjukkan ada hubungan.
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel <i>Intention Turnover</i> dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel <i>Intention turnover</i> dalam penelitian ini.

2.2.4 Rujukan Jurnal Vita Putri Saraswati dan Made Subudi (2017)

Pada tabel 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel Konflik Pekerjaan dengan Intensitas *turnover*.

Tabel 2.4

Rujukan Untuk Variabel Konflik Pekerjaan

Judul penelitian	Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Dan Stress Terhadap <i>Turnover Intention</i> .
Penulis / Tahun	Vita Putri Saraswati dan Made Subudi, 2017

<p>Variabel Yang Diteliti</p>	<p>Variabel Independen :</p> <p>X.1. Konflik Pekerjaan-Keluarga</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kurang memiliki waktu untuk keluarga b) Kurang memiliki waktu untuk kehidupan bermasyarakat c) Lelah setelah pulang kerja <p>X.2 Stress Kerja</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tekanan waktu untuk bekerja b) Konflik antar pribadi dan kelompok c) Perbedaan nilai-nilai perusahaan dengan staff <p>Variabel Dependen :</p> <p>Y. Intensi <i>Turnover</i></p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Merasa tidak mempunyai masa depan di perusahaan b) Keinginan untuk meninggalkan pekerjaan bila ada kesempatan yang lebih baik
<p>Teknik Analisis dan Alat</p>	<p>Menggunakan SPSS dan Metode Analisis Regresi Linier Berganda</p>
<p>Hasil Penelitian</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa konflik pekerjaan – keluarga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap TI. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian telah sesuai dengan hipotesis pertama.</p>
<p>Hubungan</p>	<p>Variabel Penelitian konflik pekerjaan terdahulu</p>

Dengan Penelitian ini	digunakan sebagai rujukan untuk variabel konflik pekerjaan dalam penelitian ini.
-----------------------	--

2.2.5 Rujukan Penelitian Puput Miranti, Budi Nurhardjo dkk (2015)

Pada tabel 2.5 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel Stress Kerja.

Tabel 2.5

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Stress Kerja

Judul Penelitian	Pengaruh <i>Job Insecurity</i> , Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intentions</i> Melalui Stress Kerja Pada Supir P.O Citra Wisata Mandiri (CWM) Jember.
Penulis/Tahun	Puput Miranti, Budi Nurhardjo dkk, 2015
Variabel Yang Diteliti	<p>Variabel Independen :</p> <p>X.1. <i>Job Insecurity</i></p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Batasan usia supir b) Keahlian kerja c) Target kerja <p>X.2. Komitmen Organisasi</p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bangga terhadap pekerjaan b) Komitmen yang tinggi terhadap perusahaan c) Pencapaian yang sesuai dengan harapan perusahaan <p>X.3. Kepuasan Kerja</p>

	<p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kepuasan terhadap pekerjaan b) Bangga terhadap pekerjaan c) Kepuasan terhadap gaji, upah dan bonus <p>Variabel Dependen :</p> <p>Y. <i>Turnover Intention</i></p> <p>Indikator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih sesuai b) Dibatasinya usia c) Ketidaksesuaian gaji dan upah
Teknik Analisis dan Alat	Menggunakan SPSS dan Metode Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Ada pengaruh stress kerja positif dan signifikan terhadap <i>turnover intentions</i> Sopir P.O CWM Jember. Hal ini membuktikan bahwa stress kerja yang ada diperusahaan akan membuat sopir ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih sesuai.
Hubungan dengan Penelitian ini	Variabel Penelitian Stress Kerja terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel Stress Kerja dalam penelitian ini.

Sumber Tabel : Dari berbagai penelitian terdahulu

Pada penelitian terdahulu diatas masing-masing berbeda tempat penelitian dan penelitian tersebut kebanyakan menggunakan tiga variabel independen dan inti dari setiap variabel itu tujuannya sama yaitu untuk menganalisis terhadap Produktivitas Kerja, sedangkan pada penelitian yang sekarang peneliti menggunakan tiga variabel independen. Sehingga pengembangan penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu adalah

variabel yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil tentang faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja dengan cakupan yang lebih luas dan baik dengan menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan permasalahan penelitian. Jawaban sementara ini baru hanya berdasarkan teori yang relevan, belum di dasarkan fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data penelitian (Ananta W T A dkk, 2014)

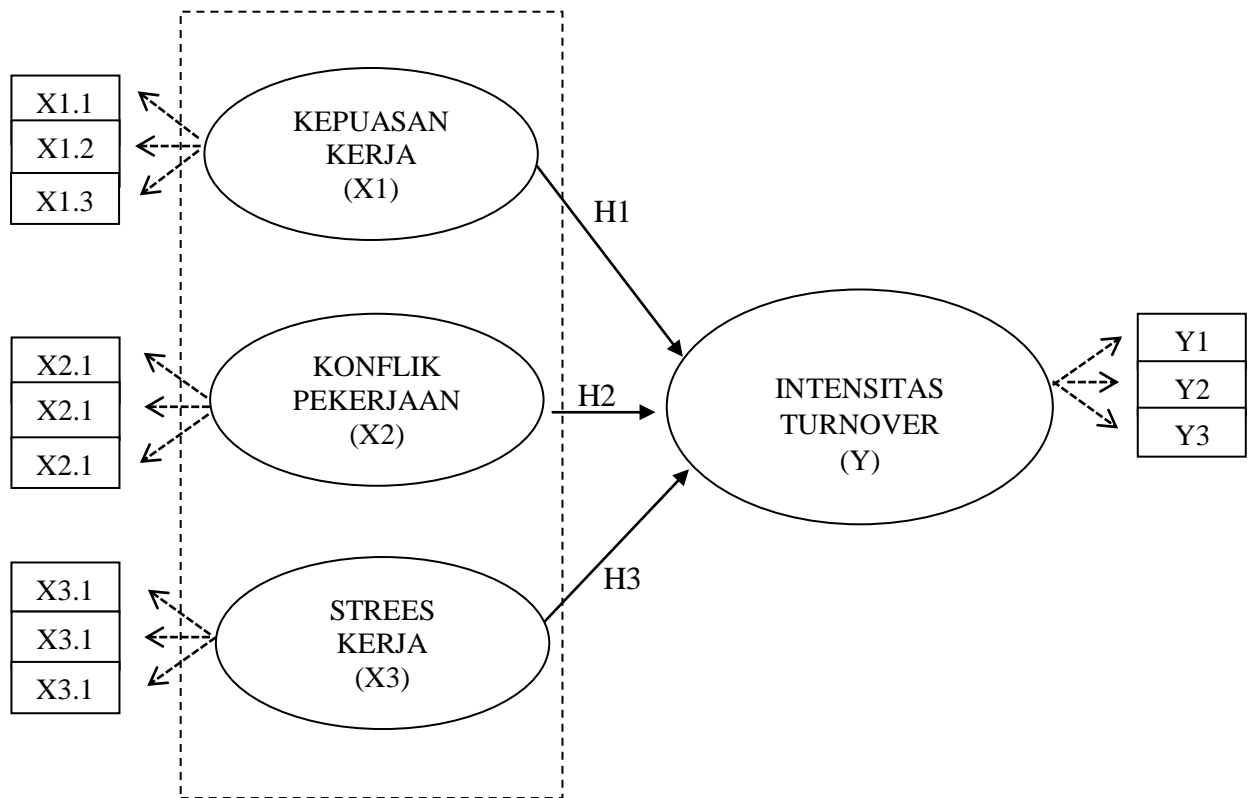
Didalam usulan penelitian ini penulis menarik beberapa anggapan sementara antara lain :

H1 : Diduga Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap nilai Intensitas *Turnover* di PT. Nusa Trans Segara Semarang.

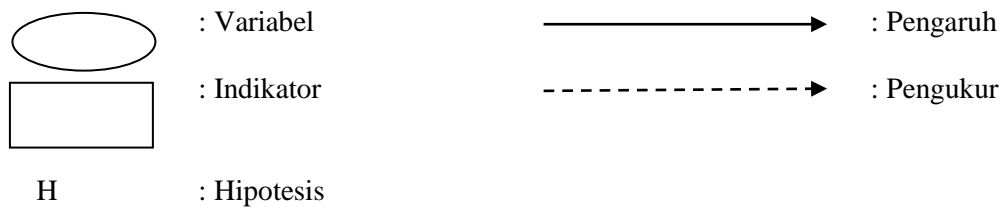
H2 : Diduga Konflik Pekerjaan berpengaruh positif terhadap nilai Intensitas *Turnover* di PT. Nusa Trans Segara Semarang.

H3 : Diduga Stress Kerja berpengaruh positif terhadap nilai Intensitas *Turnover* di PT. Nusa Trans Segara Semarang.

2.4 Kerangka Pemikiran



Keterangan:



1. Kepuasan Kerja (X1) :

Indikator faktor Kepuasan Kerja, Darmastuti Ariani, Hamidah Nayati Utami dan Heru Susilo (2013) antara lain :

X1.1: Kepuasan terhadap kemampuan sendiri

X1.2: Kepuasan terhadap pekerjaan sendiri

X1.3: Kepuasan terhadap gaji

2. Konflik Pekerjaan (X2) :

Indikator faktor Konflik Pekerjaan, Kenny Sundoro Raharjo dan I Gusti Ayu Manuati Dewi (2016) antara lain:

Indikator faktor Konflik Pekerjaan antara lain:

X2.1: Selalu berperasangka buruk

X2.2: Tidak percaya akan kemampuan rekan

X2.3: Perbedaan Pendapat

3. Stress Kerja (X3) :

Indikator faktor Stress Kerja, Kenny Sundoro Raharjo dan I Gusti Ayu Manuati Dewi (2016) antara lain:

X3.1: Konflik yang berkepanjangan dengan rekan

X3.2: Tingkat kelelahan fisik

X3.3: Kelebihan beban kerja

4. Intensitas Turnover (Y) :

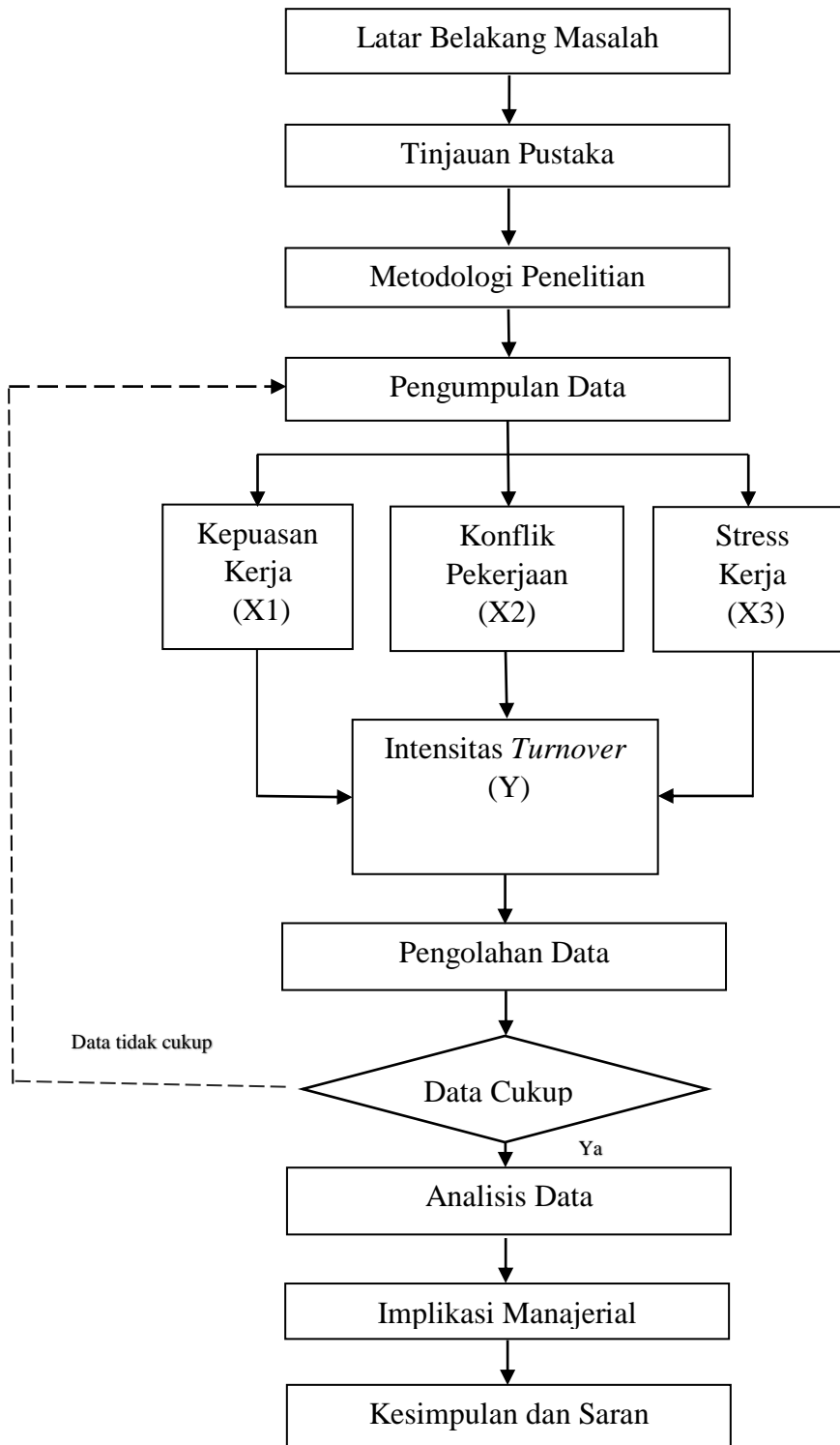
Indikator faktor *Intention Turnover*, Stefanus Sadana dan Echy Alsep Vany (2014) antara lain:

Y.1 : Ketidaknyamanan dalam bekerja

Y.2 : Memikirkan untuk meninggalkan perusahaan

Y.3 : Adanya alternatif pekerjaan yang lebih baik.

2.5 Alur Penelitian



Gambar 2.5 Alur Penelitian