

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
MELALUI PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI SEBAGAI  
VARIABEL MODERATOR**

**TESIS**

**JULIUS JAROT TOBING**

**NIM : 231804020**



**PROGRAM PASCA SARJANA PSIKOLOGI  
MAGISTER PSIKOLOGI UNIVERSITAS  
MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

-----  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/1/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)13/1/26

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada  
Program Pascasarjana Universitas Medan Area



PROGRAM PASCA SARJANA PSIKOLOGI  
MAGISTER PSIKOLOGI UNIVERSITAS  
MEDAN AREA  
MEDAN  
2025

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/1/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/1/26

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER PSIKOLOGI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis Program**

**Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area**

Hari : Rabu

Tanggal: 17 September 2025

Tempat : Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area

**PANITIA PENGUJI TESIS**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| <b>1. Ketua</b>        | <b>: Prof. Hasanuddin, Ph.D.</b>             |
| <b>2. Sekretaris</b>   | <b>: Yudistira Fauzy Indrawan, MA., Ph.D</b> |
| <b>3. Penguji I</b>    | <b>: Dr. Siti Aisyah, M.Psi., Psikolog</b>   |
| <b>4. Penguji II</b>   | <b>: Dr. Suryani Hardjo, M.A.Psikolog</b>    |
| <b>5. Penguji Tamu</b> | <b>: Dr. Salamiah Sari Dewi, M.Psi.</b>      |

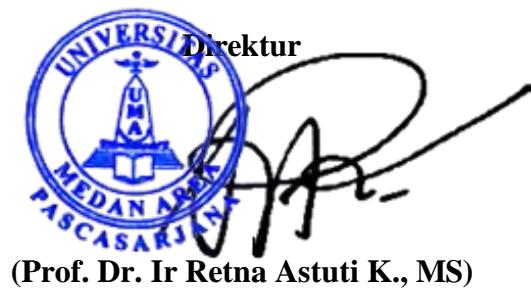
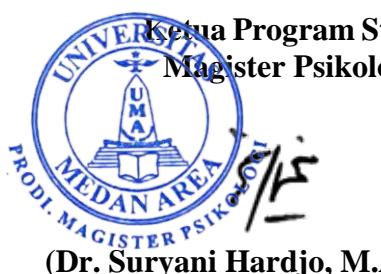
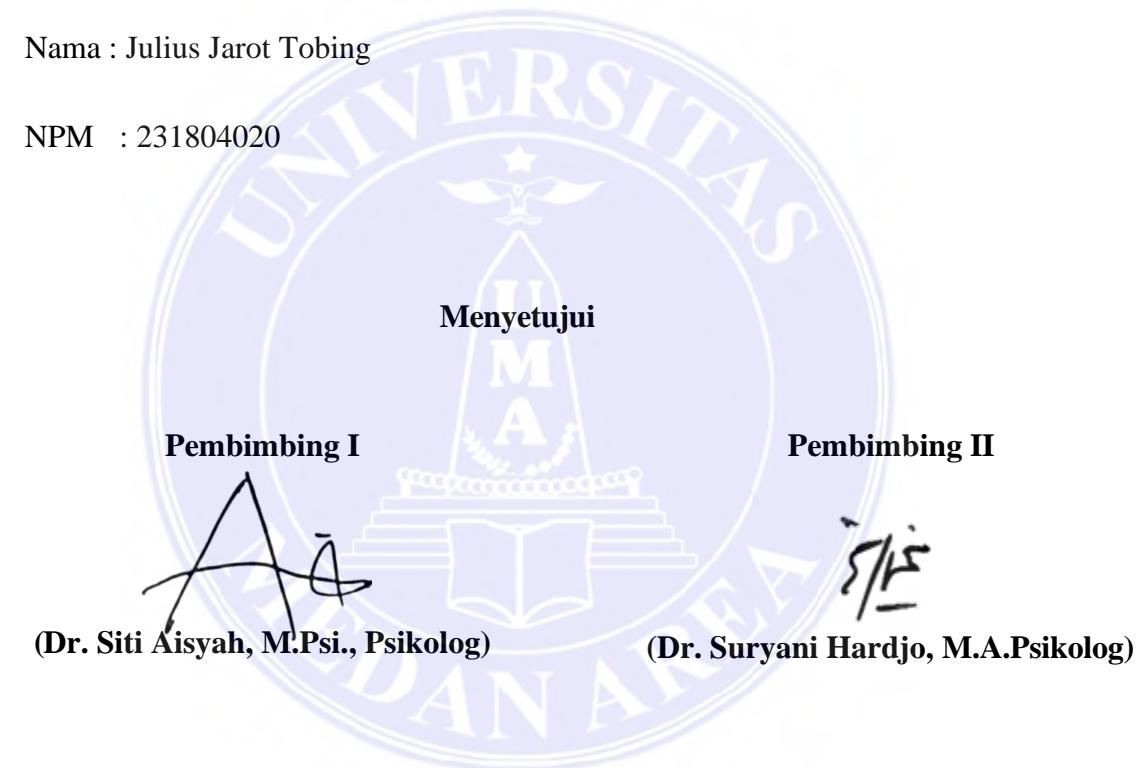
**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER PSIKOLOGI**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION  
MELALUI PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI SEBAGAI  
VARIABEL MODERATOR

Nama : Julius Jarot Tobing

NPM : 231804020



## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis maupun diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Agustus 2025



Julius Jarot Tobing

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Julius Jarot Tobing

NPM : 231804020

Program Studi : Magister Psikologi

Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Persepsi Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderator**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada Agustus 2025

Xang menyatakan



**Julius Jarot Tobing**

## KATA PENGANTAR

Dengan ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan berkat dan karunia-Nya, Saya selaku penulis dan peneliti dapat menyelesaikan laporan hasil penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Persepsi Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderator”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar magister pada program studi psikologi program pasca sarjana Universitas Medan Area. Di dalam penyusunan tesis ini, tentunya Saya mengalami proses yang tidak mudah. Walaupun demikian, banyak bantuan yang Saya terima dan rasakan dari berbagai pihak yang ikut terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembuatan tesis ini. Saya menyadari tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya segala bentuk kritik maupun saran yang membangun diharapkan dapat menjadi jalan untuk perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini dalam bentuk penelitian-penelitian lanjutan. Saya berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terkait yang membacanya.

Medan, Agustus 2025

Penulis

Julius Jarot Tobing

NPM. 231804020

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Dengan penuh ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan berkat dan karunia-Nya, tesis dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Persepsi Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderator” akhirnya dapat terselesaikan dengan segala bentuk hambatan dan perjuangan sebagai prosesnya.

Proses panjang dalam penyelesaian tesis ini tidak lepas dari banyaknya pihak yang terkait. Banyak bantuan, dukungan, serta doa yang menyertai perjalanan Saya dalam penyelesaian tesis ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa terimakasih, saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada:

### **1. Civitas Akademika**

Saya ucapkan banyak terimakasih kepada Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., serta direktur pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, M.S., juga kepada ketua program studi magister psikologi Universitas Medan Area, Ibu Dr. Suryani Hardjo, S.Psi., M.A., Psikolog, dan seluruh civitas akademika Universitas Medan Area yang telah memberi arahan, memfasilitasi dan terus mendukung proses akademik Saya.

### **2. Pembimbing dan Penguji**

Saya mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada Ibu Dr. Siti Aisyah, M.Psi., Psikolog dan Ibu Dr. Suryani Hardjo, S.Psi., M.A., Psikolog, selaku dosen pembimbing sekaligus penguji telah dengan sabar memberikan bimbingan, wawasan, serta banyaknya masukan selama penyusunan tesis ini. Juga kepada ketua, sekretaris, dan penguji tamu Bapak Prof. Hasanuddin, Ph.D., Bapak Yudistira Fauzy Indrawan,

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MA., Ph.D, dan Ibu Dr. Salamiah Sari Dewi, M.Psi., yang sudah memberikan proses yang berarti bagi Saya dan tesis ini.

### 3. Keluarga

Dengan segala rasa cinta, Saya persembahkan ucapan terimakasih yang mendalam bagi kedua orangtua Saya, berkat doa-doa mereka memberikan kekuatan setiap hari bagi Saya. Kepada istri tercinta, Sophia Tampubolon, yang selalu mendoakan dan mengingatkan Saya dalam penyelesaian tesis ini. Juga kepada kakak Saya Ruth yang selalu memberikan dukungan moral dan materil, abang Saya Geo yang Saya tahu selalu mendoakan Saya, kakak Saya Laura yang selalu memberikan dukungan dan doa, juga kepada abang ipar saya Budhy yang selalu memberikan bantuan dan doa, abang Haris, kakak Dice, serta semua keponakan, Keishia, Bumi, Keilani, Keitaro, dan Audrey yang memberi semangat dan keceriaan.

### 4. Teman-Teman Seperjuangan

Kepada teman-teman yang sudah menjadi bagian dari hidup Saya semenjak masuk di program pascasarjana Universitas Medan Area, Selly yang selalu ada menjadi teman berbagi tugas dan tempat bertukar pikiran, Hanna yang membawa keceriaan, Kak Widya yang diam-diam menjadi inspirasi bagi Saya, Iqbal, Kak Ni'ma, Qory, Pak Anton, dan semua teman-teman mahasiswa psikologi angkatan 2023, terimakasih atas kebersamaannya dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidup Saya.

### 5. Pihak Terkait di Dalam Penelitian

Terimakasih kepada semua pihak terkait yang membantu proses penyelesaian tesis ini, mulai dari pihak perusahaan tempat penelitian yang tidak bisa Saya sebutkan dan seluruh karyawan yang membantu Saya dalam pengumpulan data,

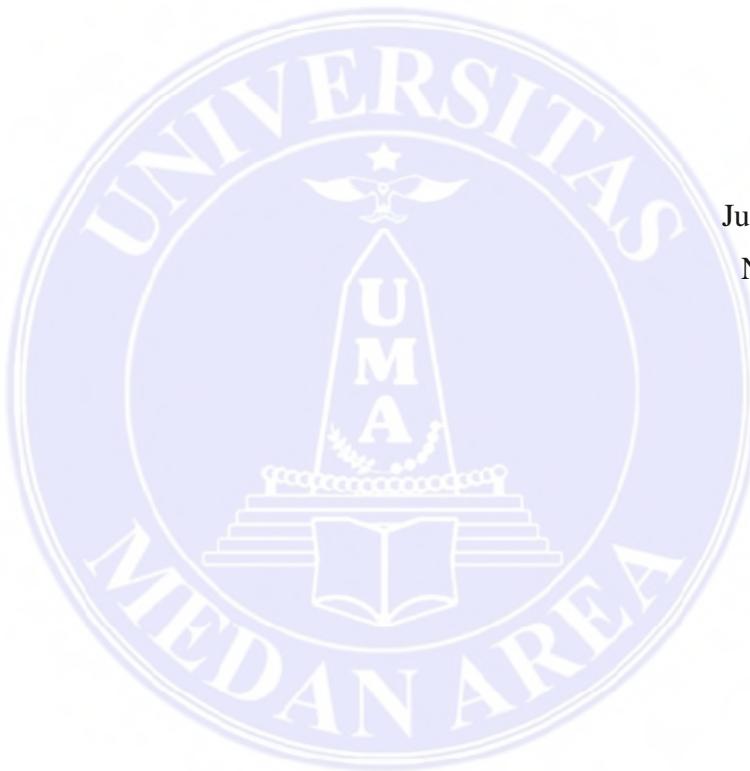
hingga teman dan saudara yang secara langsung maupun tidak langsung membantu Saya dalam proses penyelesaian tesis ini yang tidak bisa Saya sebutkan semuanya satu per satu saya ucapkan banyak terimakasih, Saya yakin bantuan dan kebaikan Anda semua akan berbalas dengan kebaikan pula.

Dengan ketulusan hati, Saya ucapkan banyak terimakasih.

Medan, Agustus 2025

Penulis

Julius Jarot Tobing  
NPM. 231804020



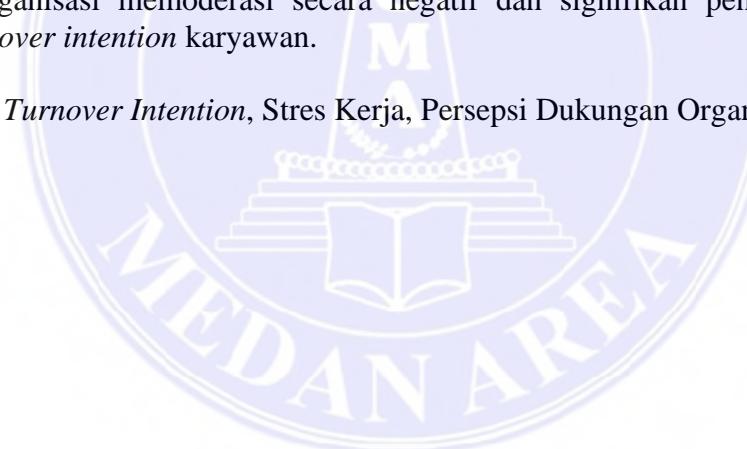
## ABSTRAK

### Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Persepsi Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderator

**Julius Jarot Tobing  
NPM. 231804020**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* melalui persepsi dukungan organisasi sebagai variabel moderator. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif non-eksperimen. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 160 orang, dengan mengambil sampel sebanyak 135 orang dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Teknik yang digunakan dalam melakukan analisis data adalah teknik analisis regresi model moderasi dengan diasumsikan data berdistribusi normal dan linier. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* sebesar 73% dengan nilai signifikansi  $p < 0.001$ . Selanjutnya, penelitian ini menunjukkan stres kerja karyawan berpengaruh langsung terhadap *turnover intention* sebesar 65,7% lalu kemudian menjadi 8,7% setelah dimoderasi oleh persepsi dukungan organisasi. Artinya, persepsi dukungan organisasi memoderasi secara negatif dan signifikan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan persepsi dukungan organisasi memoderasi secara negatif dan signifikan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

**Kata Kunci:** *Turnover Intention, Stres Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi*



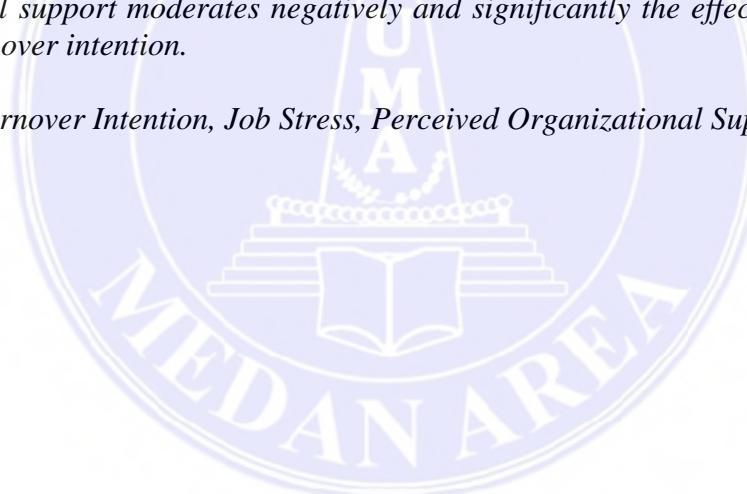
## **ABSTRACT**

### ***The Effect of Job Stress on Turnover Intention Through Perceived Organizational Support as a Moderator Variable***

**Julius Jarot Tobing  
NPM. 231804020**

*This study aims to determine the effect of job stress on turnover intention through perceived organizational support as a moderator variable. The research method uses non-experimental quantitative methods. The population in this study amounted to 160 people, by taking a sample of 135 people using purposive sampling technique. The data analysis technique used is the moderation model regression analysis technique with the assumption that the data is normally distributed and linear. The results of this study indicate that job stress has a positive effect on turnover intention by 73% with a significance value of  $p < 0.001$ . Furthermore, this study shows that employee job stress directly affects turnover intention by 65.7% and then becomes 8.7% after being moderated by perceived organizational support. That is, perceived organizational support negatively and significantly moderates the effect of job stress on turnover intention. It can be concluded that job stress has a positive and significant effect on turnover intention and perceived organizational support moderates negatively and significantly the effect of job stress on employee turnover intention.*

**Keywords:** Turnover Intention, Job Stress, Perceived Organizational Support.



## DAFTAR ISI

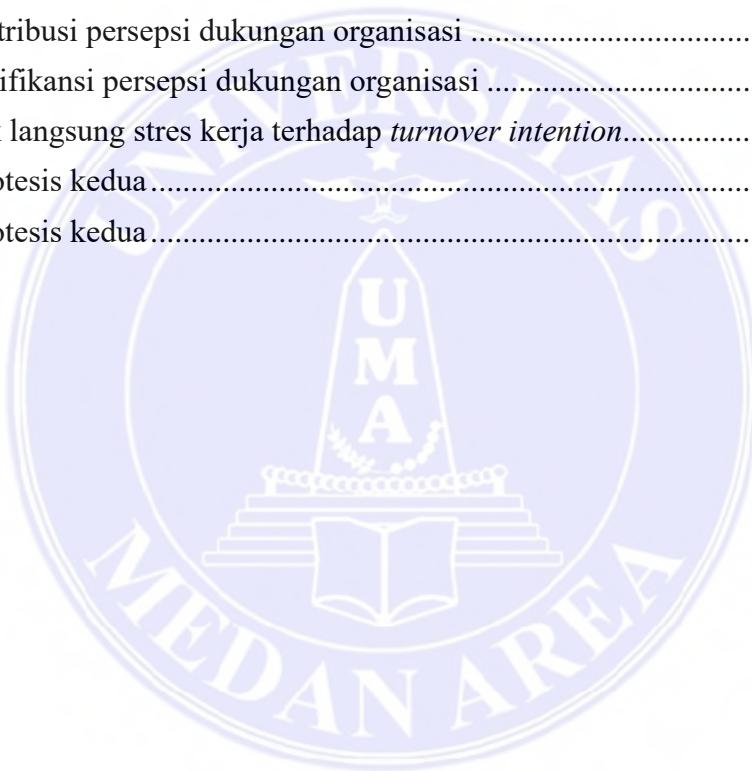
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH .....	viii
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Hipotesis Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1. <i>Turnover Intention</i> .....	10
2.1.1. Definisi <i>Turnover Intention</i> .....	10
2.1.2. Faktor <i>Turnover Intention</i> .....	11
2.1.3. Dampak <i>Turnover Intention</i> .....	14
2.1.4. Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	16
2.1.5. Dimensi <i>Turnover Intention</i> .....	17
2.2. Stres Kerja .....	18
2.2.1. Definisi Stres Kerja .....	18
2.2.2. Sumber Stres Kerja .....	19
2.2.3. Indikator Stres Kerja .....	20
2.2.4. Aspek Stres Kerja .....	22
2.3. Persepsi Dukungan Organisasi .....	23
2.3.1. Definisi Persepsi Dukungan Organisasi .....	23
2.3.2. Manfaat Persepsi Dukungan Organisasi .....	23
2.3.3. Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi .....	24
2.3.4. Aspek-Aspek Persepsi Dukungan Organisasi .....	25
2.3.5. Faktor Persepsi Dukungan Organisasi .....	28
2.3.6. Dampak Persepsi Dukungan Organisasi .....	29
UNIVERSITAS MEDAN AREA Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	31

2.5. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	31
2.6. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dimoderasi Persepsi Dukungan Organisasi .....	32
2.7. Kerangka Konseptual .....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	34
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian .....	34
3.3. Alat dan Bahan .....	34
3.4. Metodologi Penelitian .....	35
3.5. Tipe Penelitian.....	35
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	36
3.7. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	38
3.8. Metode Analisis Data .....	38
3.9. Populasi dan Sampel .....	39
3.9.1. Populasi .....	39
3.9.2. Sampel.....	39
3.10. Prosedur Penelitian.....	39
3.10.1 Tahap Persiapan Penelitian (pra lapangan) .....	39
3.10.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1. Orientasi Kancah Penelitian.....	41
4.2. Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.3. Normalitas dan Linieritas .....	43
4.4. Hipotesis Pertama .....	44
4.5. Hipotesis Kedua.....	45
4.6. Pembahasan .....	47
4.6.1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan .....	48
4.6.2. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dalam Momderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan .....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	54
5.1. Simpulan.....	54
5.2. Kategorisasi .....	55
5.3. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN .....	61

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

## DAFTAR TABEL

Table 1. Validitas alat ukur.....	42
Tabel 2. Reliabilitas stres kerja .....	42
Tabel 3. Reliabilitas <i>turnover intention</i> .....	42
Tabel 4. Reliabilitas persepsi dukungan organisasi .....	43
Tabel 5. Normalitas.....	43
Tabel 6. Linieritas stres kerja dengan <i>turnover intention</i> .....	44
Tabel 7. Linieritas stres kerja dengan <i>turnover intention</i> .....	44
Tabel 8. Kontribusi hipotesis pertama .....	45
Tabel 9. Signifikansi hipotesis pertama .....	45
Tabel 10. Kontribusi persepsi dukungan organisasi .....	45
Tabel 11. Signifikansi persepsi dukungan organisasi .....	46
Tabel 12. Efek langsung stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> .....	46
Tabel 13. Hipotesis kedua .....	47
Tabel 14. Hipotesis kedua.....	55



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 2. Analisis jalur setiap variable .....	47



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Dalam membahas dunia industri, sumber daya manusia (SDM) akan selalu terkait di dalamnya. Terlebih di era globalisasi saat ini, persaingan di dunia industri akan semakin ketat, ditambah lagi dengan semakin banyaknya jumlah manusia di dunia. Agar mampu bertahan di era globalisasi ini, tentunya perusahaan perlu memperhatikan bagaimana produktivitas mereka yang tidak terlepas dari bagaimana kualitas dari SDM perusahaan itu sendiri. Kondisi tersebut dapat mendorong perusahaan untuk memperhatikan SDM mereka agar tetap berkualitas, termotivasi, bekerja semaksimal mungkin yang akan berdampak pada produktivitas perusahaan tersebut. SDM adalah aset terpenting bagi sebuah organisasi, dengan tersedianya pengelolaan SDM yang baik dan tepat maka perusahaan tersebut akan dapat mencapai tujuan dan memiliki perkembangan yang baik (Mamik, 2016). Namun tercapainya SDM yang baik dan tepat tentunya tergantung pada bagaimana perusahaan melakukan pengelolaan terhadap SDM mereka sendiri.

Manajemen SDM merupakan desain sistem formal dalam organisasi untuk memastikan pengelolaan SDM yang efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (Abdullah, 2017). Hal di atas mengatakan bahwa manajemen SDM merupakan desain sistem formal dalam organisasi, yang artinya manajemen SDM

sendiri tidak menjamin keberhasilan pengelolaan SDM itu sendiri. Tentunya akan ada banyak faktor baik dari perusahaan maupun dari dalam diri karyawan itu sendiri. Terkadang perusahaan sudah melakukan manajemen SDM yang baik namun bagi beberapa karyawan hal tersebut belum cukup bagi beberapa karyawan tersebut. Bahkan dapat dikatakan berhasil atau tidaknya pengelolaan SDM yang dilakukan oleh perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor dan setiap faktor-faktor tersebut dipengaruhi lagi oleh banyak faktor di dalamnya. Salah satunya adalah fenomena dimana karyawan tidak lagi memberikan performa maksimalnya karena adanya keinginan untuk keluar dari perusahaan yang biasa disebut dengan istilah *turnover intention*.

*Turnover intention* merupakan keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan dan mencoba mencari pekerjaan yang lebih baik dari tempat bekerja sebelumnya (Haholongan, 2018). Menurut Mobley *turnover intention* adalah Kecenderungan atau keinginan seorang karyawan untuk mengundurkan diri secara sukarela dari posisinya atau berpindah ke perusahaan lain berdasarkan keputusan pribadi. (Khikmawati, 2015). Sementara itu, menurut Harnoto dan Sahro (2016), absensi yang meningkat dan mulai malas bekerja adalah dua dari beberapa indikator *turnover intention*, yang artinya kedua hal tersebut dapat menurunkan produktivitas dan performa dari karyawan yang juga akan berdampak pada penurunan produktivitas perusahaan. Tingkat *turnover* yang tinggi akan memberi dampak negatif bagi organisasi, menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja (Ardias, 2017)

Pada dasarnya *turnover intention* hanyalah sebatas keinginan untuk meninggalkan perusahaan, yang artinya karyawan masih bekerja di dalam

perusahaan dan belum meninggalkan perusahaan. Tetapi, dari pembahasan mengenai indikator *turnover intention* di atas, sedikit menjelaskan bahwa keinginan saja dapat berdampak pada penurunan produktivitas perusahaan. Fenomena *turnover intention* ini dapat saja terjadi di banyak perusahaan, salah satunya di perusahaan PT.X khususnya pada karyawan marketing. PT.X. PT.X merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan yang berbentuk penyediaan barang ataupun modal yang bisa dilakukan oleh siapapun yang membutuhkannya atau sering disebut dengan perusahaan *leasing*.

Dari data awal yang diambil oleh peneliti mengenai *turnover intention* melalui metode survey yang dibuat berdasarkan indikator *turnover intention* terhadap karyawan marketing PT.X, karyawan marketing PT.X cenderung berkeinginan untuk meninggalkan pekerjaan mereka saat ini dan berencana untuk mencari pekerjaan baru. Ditambah lagi dari data wawancara dengan manager marketing PT.X dan beberapa karyawan yang mengatakan bahwa banyak karyawan yang bekerja tidak lagi secara maksimal, seperti menawarkan produk perusahaan tidak dilakukan setiap hari melainkan dimulai dari pertengahan bulan, ada pula karyawan yang hanya bekerja di awal bulan, setelah target tercapai karyawan tersebut memilih untuk tidak bekerja sampai dengan akhir bulan. Meningkatnya angka keterlambatan masuk kerja juga menjadi salah satu indikator bahwa *turnover intention* di perusahaan memang menjadi sebuah masalah di dalam perusahaan.

Manager marketing PT.X cabang kota Medan mengatakan bahwa target marketing setiap bulannya tidak pernah tidak tercapai, namun juga tidak meningkat atau stagnan. Manager marketing PT.X cabang kota Medan berasumsi bahwa salah satu faktor yang menjadikan produktivitas marketing tidak bisa meningkat secara

signifikan adalah karyawan marketing yang mulai berkeinginan untuk mencari pekerjaan baru, sehingga mereka memilih untuk tidak bekerja dengan performa maksimal, datang terlambat, dan sering mengeluhkan mengenai pekerjaan mereka kepada atasan dan rekan kerja lainnya.

Tentunya masalah *turnover intention* ini dipengaruhi oleh banyak faktor, Price (2001) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung *turnover* yaitu *opportunity, kinship responsibility, general training, job satisfaction, organizational commitment, search behavior, dan intent to stay*. Selain itu, menurut Mobley et al (dalam Tsani, 2016) menyebutkan beberapa faktor penyebab *turnover intention* yaitu karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Dapat dilihat dari penjelasan di atas, salah satu faktor *turnover intention* yang disebutkan adalah karakteristik individu atau dapat dikatakan faktor internal individu itu sendiri, dimana salah satu adalah stres kerja.

Stres kerja didefinisikan sebagai respon individu terhadap ketidakseimbangan yang dirasakan antara tuntutan yang dibuat dalam situasi dan sumber daya yang tersedia (Boyd et al, 2014). Menurut Robbins dan Judge (dalam Massie, 2018), Stres kerja karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikkan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

Penelitian ini mengasumsikan bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan PT.X memicu munculnya *turnover intention*. Robbins (dalam Massie, 2018) mengatakan bahwa indikator stres kerja yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi. Karyawan marketing yang merasa tuntutan tugas yang berat dan banyak dapat

mengakibatkan stres kerja pada karyawan yang kemudian dapat menimbulkan pikiran untuk mencari pekerjaan lain yang memiliki tuntutan tugas yang lebih ringan yang dapat ditoleransi oleh karyawan.

Sementara itu, di dalam PT.X sendiri, karyawan marketing PT.X mengalami banyak kekhawatiran, diantaranya takut bahwa target penjualannya tidak tercapai, muncul ketakutan bahwa dirinya akan diberhentikan atau diperlakukan tidak nyaman akibat target penjualan yang tidak tercapai. Selain itu, beberapa karyawan menyadari resiko penolakan dari calon konsumen yang terasa semakin sering dirasakan.

Selain rasa takut yang dialami oleh karyawan marketing, muncul pula rasa tidak nyaman akibat tekanan yang dilakukan oleh atasan mereka, dimana atasan dirasa terlalu memaksa karyawan untuk mampu menjual lebih banyak lagi tanpa memperdulikan faktor-faktor yang menghambat penjualan dan kendala yang dialami oleh karyawan. Tekanan-tekanan yang dialami oleh karyawan diikuti dengan rasa frustasi akibat dari gagalnya karyawan menampilkan performa maksimal mereka untuk mampu menjual lebih banyak, yang kemudian lagi rasa frustasi tersebut dirasa menjadi penghambat mereka dalam bekerja yang menimbulkan tekanan lebih besar dari atasan. Hal-hal di atas merupakan indikasi bahwa karyawan marketing mengalami stres kerja yang ditandai dengan munculnya rasa takut, tekanan dan frustasi selama bekerja.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuniasanti (2023) mengenai hubungan stres kerja dengan *turnover intention* didapat hasil hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan *turnover intention*. Sementara itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Gumilang (2016), menunjukkan hasil bahwa gaji, promosi, rekan kerja, sifat

pekerjaan dan perilaku stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*.

Dari beberapa penjelasan di atas dan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti menduga stres kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap fenomena *turnover intention* yang terjadi pada karyawan marketing PT.X. Namun peneliti beranggapan bahwa stres kerja tidak serta merta langsung berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Peneliti berasumsi ada banyak faktor yang dapat melemahkan ataupun menguatkan stres kerja sebagai prediktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan marketing di PT.X. Seperti yang sudah dijelaskan di atas mengenai faktor penyebab *turnover intention*, faktor organisasi itu sendiri dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi dukungan organisasi karyawan terhadap dirinya dapat mempengaruhi stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan yang tak kunjung direalisasikan oleh karyawan marketing PT.X.

Rhoades dan Eisenberger (2002) mendefinisikan persepsi dukungan karyawan organisasi sebagai keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dari para karyawan. Persepsi dukungan organisasi ini tidak hanya sebatas apa yang telah diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya, namun bagaimana karyawan mempersepsikan organisasi atau perusahaan tempat dirinya bekerja memberikan dukungan bagi dirinya baik itu dari supervisor, rekan kerja, bawahan, hingga pelanggan.

Persepsi dukungan organisasi dipengaruhi oleh berbagai aspek perlakukan perusahaan terhadap karyawan yang membentuk keseluruhan persepsi karyawan

tentang sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka (Eisenberger, 1986). Dalam studi yang dilakukan oleh Kerr (2005) membuktikan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan *turnover intention*. Penelitian lainnya dilakukan oleh Ardias (2017) membuktikan bahwa persepsi dukungan organisasi memoderasi pengaruh *job stress* terhadap Turnover Intention sebesar 47,7%. Dari penjelasan di atas dan hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan, variabel persepsi dukungan organisasi dapat dijadikan variabel moderator, dengan definisi yang merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Eisenberger, dkk (1986) yang mengacu pada persepsi karyawan mengenai kebijakan, norma dan prosedur organisasi yang membentuk keseluruhan persepsi mengenai cara organisasi menilai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan mereka.

Penelitian ini ingin membuktikan bahwa fenomena *turnover intention* yang terjadi pada karyawan marketing PT.X muncul karena adanya pengaruh dari variabel stres kerja yang dialami oleh karyawan, namun persepsi dukungan organisasi muncul sebagai variabel moderator dapat meningkatkan atau menurunkan pengaruh stres kerja karyawan terhadap *turnover intention* karyawan marketing PT.X. Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah *turnover intention* ini. Dengan demikian peneliti mengangkat latarbelakang permasalahan ini sebagai landasan penulisan tesis dengan judul: “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Persepsi Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderator”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan?
2. Apakah ada pengaruh persepsi dukungan organisasi dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan.

## 1.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang serta tujuan penelitian di atas, maka peneliti memiliki hipotesis penelitian yaitu:

1. Ada pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.
2. Ada pengaruh persepsi dukungan organisasi dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan.

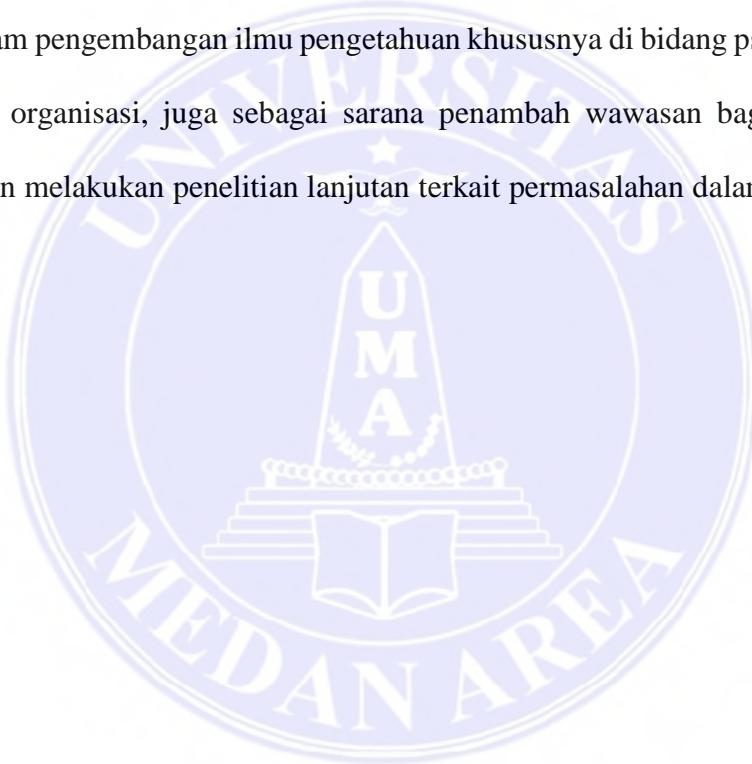
## 1.5. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai masukan positif dalam pengelolaan SDM khususnya dalam menurunkan tingkat *turnover intention* pada karyawan

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai tambahan literasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi, juga sebagai sarana penambah wawasan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan terkait permasalahan dalam penelitian ini.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. *Turnover Intention*

##### 2.1.1. Definisi *Turnover Intention*

*Turnover intention* diartikan dalam berbagai pengertian. Turnover intention sebagai faktor mediasi antara sikap yang mempengaruhi niat untuk keluar dan benar-benar keluar dari perusahaan (Yucel, 2012).

*Turnover intention* mengacu pada seberapa kuat keinginan individu untuk meninggalkan suatu organisasi atau perusahaan (Fauzi et al., 2022). *Turnover intention* adalah niat meninggalkan perusahaan secara sukarela, yang dapat mempengaruhi status perusahaan dan dengan pasti akan mempengaruhi produktivitas karyawan (Issa, 2013).

Dari beberapa definisi yang sudah dipaparkan di atas, maka disimpulkan bahwa *Turnover intention* merupakan keinginan individu untuk meninggalkan suatu organisasi atau perusahaan.

##### 2.1.2. Faktor *Turnover Intention*

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover intention (Price, 2001) terdiri dari:

###### 1. Faktor Lingkungan:

- a. Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan, semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah turnover intention.

- b. Kesempatan kerja, semakin banyak kesempatan kerja tersedia di bursa kerja, semakin besar turnover intention nya.

## 2. Faktor Individual

- a. Kepuasan kerja, semakin besar kepuasannya maka semakin kecil tingkat turnover.
- b. Komitmen terhadap lembaga, semakin loyal karyawan terhadap lembaga, semakin kecil turnover intention nya.
- c. Perilaku mencari peluang atau lowongan kerja, semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar turnover nya.
- d. Niat untuk tetap tinggal, semakin besar niat karyawan mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil turnover nya.
- e. Peningkatan kompetensi, semakin besar tingkat transfer pengetahuan dan keterampilan diantara karyawan, semakin kecil turnover nya.
- f. Kemauan bekerja keras, semakin besar kemauan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil *turnover* nya.
- g. 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.

Mobley (2011) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berpindah ditentukan oleh dua faktor yaitu faktor keorganisasian dan faktor individual. Faktor-faktor keorganisasian meliputi:

- a. Besar atau kecilnya organisasi, karena perusahaan yang lebih besar mempunyai kesempatan mobilitas intern yang lebih banyak, seleksi personalia yang canggih dan proses manajemen sumber daya manusia, serta kegiatan penelitian yang dicurahkan untuk pergantian karyawan.
- b. Besar atau kecilnya unit kerja, karena unit kerja yang lebih kecil terutama dalam tenaga kerja yang kasar, mempunyai tingkat pergantian karyawan yang lebih rendah dan begitupun dengan sebaliknya.
- c. Gaji, karena ada hubungan yang kuat antara tingkat pembayaran dan laju pergantian karyawan. Pergantian karyawan ada pada tingkat tertinggi dalam perusahaan yang memberikan gaji karyawan dengan rendah.
- d. Bobot pekerjaan, karena ada hubungan antara pergantian karyawan dengan ciri-ciri pekerjaan tertentu, termasuk rutinitas atau pengulangan tugas serta autonomi atau tanggung jawab dari pekerjaan tersebut.
- e. Gaya penyelia, karena tingkat pergantian karyawan yang tertinggi berada pada kelompok kerja dimana penyelia nya bersikap acuh tak acuh atau kurang peduli dengan karyawan nya dan begitu pun dengan sebaliknya.

Faktor-faktor individual meliputi:

- a. Kepuasan terhadap pekerjaan, karena semakin kecil perasaan puas terhadap pekerjaan itu, semakin besar pula keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.
- b. Promosi, karena kurangnya kesempatan promosi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai salah satu alasan pengunduran diri.
- c. Kerabat dalam pekerjaan, karena hubungan kerabat kerja sangat mempengaruhi seorang karyawan ingin mengundurkan diri dari pekerjaan tersebut atau tidak.
- d. Keikatan terhadap organisasi, sebagai kekuatan relatif dari identifikasi dan keterlibatan seseorang dalam organisasi.
- e. Harapan dapat menemukan pekerjaan lain, karena variabel ini mendapat dukungan begitu penting karena seseorang karyawan ketika keluar dari perusahaan berharap mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.
- f. Tekanan jiwa, sebagai suatu kondisi dimana menghadapkan individu pada kesempatan, kendala, serta keinginan untuk menjadi apa yang disenanginya dan melakukan apa yang disukai.
- g. Lingkungan kerja, terdiri dari dua lingkungan yaitu lingkungan fisik dan lingkungan sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, kontruksi, bangunan dan lokasi perusahaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi budaya organisasi, beban pekerjaan, gaji, hubungan rekan kerja dan kualitas kehidupan kerjanya.

Dari pemaparan faktor-faktor *turnover intention* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, penyebab terjadinya *turnover intention* disebabkan oleh faktor

keorganisasian dan faktor individual, dimana faktor individual meliputi kepuasan kerja, promosi, kerabat dalam pekerjaan, keterikatan terhadap organisasi, harapan, lingkungan kerja, serta tekanan. Dalam penelitian ini, faktor tekanan atau faktor stres akan menjadi prediktor yang berpengaruh terhadap *turnover intention*.

### **2.1.3. Dampak *Turnover Intention***

*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.

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

- a. Biaya penarikan karyawan.
- b. Biaya latihan.
- c. Tingkat kecelakaan karyawan baru biasanya cenderung lebih tinggi.
- d. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan.
- e. Peralatan produksi yang tidak bisa digunakan sepenuhnya.
- f. Banyak pemborosan.
- g. Perlu melakukan pekerjaan lembur agar tidak mengalami penundaan.

Menurut Mobley et al (2015) tinggi rendahnya turnover intention akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan, antara lain:

#### **1. Beban kerja**

Jika turnover intention karyawan tinggi, beban kerja untuk karyawan bertambah karena jumlah karyawan berkurang. Semakin tinggi keinginan

14

karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama itu.

## 2. Biaya penarikan karyawan

Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian karyawan yang mengundurkan diri.

## 3. Biaya latihan

Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih. Pelatihan ini diberikan untuk karyawan baru. Jika turnover intention tinggi dan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada biaya pelatihan karyawan.

## 4. Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan

Dalam hal ini, berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Ini akibat dari tingginya turnover intention. Terlebih bila karyawan yang keluar adalah karyawan yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.

## 5. Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru

Imbas dari tingginya turnover karyawan membuat perusahaan mengeluarkan biaya-biaya yang sebenarnya bisa dihindari jika dapat mengelola SDM dengan baik agar karyawan dapat bertahan lama di perusahaan.

## 6. Memicu stres karyawan

Stres karyawan dapat terjadi karena karyawan lama harus beradaptasi dengan karyawan baru. Dampak yang paling buruk dari stres ini adalah memicu karyawan yang tinggal untuk berkeinginan keluar dari perusahaan.

### 2.1.4. Indikator *Turnover Intention*

Indikator *Turnover Intention* (Mobley et al, 2011) yang meliputi:

#### 1. Memikirkan untuk keluar (*Thinking 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 berpikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

#### 2. Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*):

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

#### 3. Niat untuk keluar (*Intention to quit*):

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Menurut Simamora (2015) empat indikator yang mempengaruhi keinginan untuk pindah (*turnover intention*) yaitu:

1. Adanya niat untuk keluar
2. Pencarian pekerjaan
3. Karyawan membandingkan pekerjaan
4. Pemikiran untuk keluar

Dari pemaparan indikator *turnover intention* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki *turnover intention* cenderung akan memikirkan untuk keluar dari perusahaan, mulai mencari alternatif pekerjaan, dan memiliki niat untuk keluar karena telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

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

Dimensi *Turnover Intention* (Ike et al, 2023) yang meliputi:

1. *Subjective Social Status*. Hal ini didefinisikan sebagai pandangan seseorang tentang tempat mereka dalam struktur sosial. *Subjective Social Status* didasarkan pada indikator status sosial ekonomi obyektif, seperti pekerjaan dan pendapatan.
2. *Organisational culture factors*. Hal ini dianggap sebagai aset perusahaan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja bisnis dan mempengaruhi sikap kerja. *Organisational culture factors* adalah seperangkat nilai, kepercayaan, dan sikap di antara anggota organisasi
3. *Personal orientation factors*. *Personal orientation factors* seperti masalah kesehatan, masalah yang berhubungan dengan keluarga (misalnya, jarak dari keluarga, pernikahan, dll.), usia, pertimbangan membesar anak, dan kesejahteraan berkontribusi terhadap niat turnover. Namun, sangat sedikit penelitian empiris yang tersedia tentang faktor-faktor yang terkait dengan orientasi pribadi.

4. *Expectation.* Berdasarkan teori *psychological contract breach*, *expectation* didasarkan pada norma timbal balik antara karyawan dan pemberi kerja. Konsep kontrak psikologis, seperti yang dipromosikan oleh menyatakan bahwa kontrak psikologis adalah perjanjian, formal atau informal, tersurat atau tersirat, antara dua orang atau lebih. Konsep ini digambarkan sebagai relasional, transaksional, atau hibrida. Catatan langsung dan transparan mengenai tugas, hasil kerja, kompensasi, dan durasi yang disepakati oleh semua pihak dianggap sebagai kontrak transaksional.
5. *Career Growth.* Hal ini merupakan sejauh mana persepsi individu bahwa organisasinya memberikan peluang, dukungan, dan lingkungan yang mendukung di mana tujuan kariernya dapat dicapai, yang dapat mengarah pada peningkatan komitmen dan tingkat turnover yang lebih rendah.

Dari pemaparan mengenai dimensi *turnover intention* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 dimensi dari *turnover intention* yaitu *Subjective Social Status*, *Organisational culture factors*, *Personal orientation factors*, *Expectation*, dan, *Career Growth*.

## 2.2. Stres Kerja

### 2.2.1. Definisi Stres Kerja

Stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Secara lebih khusus, stres terkait dengan kendala dan tuntutan. Kendala adalah kekuatan yang mencegah individu dari melakukan apa yang sangat diinginkan,

sedangkan tuntutan adalah hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan. (Robbins, 2016).

Stres adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Stres yang bersifat positif disebut “*eustress*” sedangkan stres yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut “*distress*” (Nurhendar, 2017). Menurut Mangkunegara (2013) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

### 2.2.2. Sumber Stres Kerja

Sumber-sumber stres kerja merupakan suatu permasalahan yang muncul dalam diri seseorang karena bebagai hal misalkan sumber tersebut berasal dari pekerjaan dan berasal dari luar pekerjaan. Menurut Siagian (2014) menggolongkan sumber-sumber stress kerja berdasarkan asalnya, pertama berasal dari pekerjaan dan kedua berasal dari luar pekerjaan. Berikut berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan:

1. Beban tugas yang terlalu berat.
2. Desakan waktu.
3. Penyeliaan yang kurang baik.
4. Iklim kerja yang tidak aman.
5. Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja.
6. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab.
7. Ketidakjelasan peranan dan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi.

8. Frustasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya.
9. Perbedaan nilai yang dianut karyawan dan yang dianut oleh organisasi.
10. Perubahan yang terjadi pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Sedangkan sumber-sumber stres yang berasal dari luar pekerjaan yaitu sebagai berikut:

1. Masalah keuangan
2. Perilaku negatif anak-anak
3. Kehidupan keluarga yang kurang harmonis
4. Pindah tempat tinggal
5. Ada anggota keluarga yang meninggal
6. Mengidap penyakit berat

Berdasarkan sumber-sumber stres kerja yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber stres kerja berasal dari dalam pekerjaan yaitu desakan waktu, dan beban kerja yang berat. Serta stres yang ditimbulkan dari diluar pekerjaan yaitu masalah keluarga, dan lainnya yang harus diatasi dengan pemulihan diri.

### **2.2.3. Indikator Stres Kerja**

Jin et al., (2017) menyatakan bahwa yang menjadi indikator stres kerja disebutkan sebagai berikut:

1. Kekhawatiran, takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan.
2. Tugas yang terlalu beresiko.

3. Tekanan, perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat melaksanakan tugasnya.
4. Frustasi, rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan suatu tugas atau tidak berhasil dalam mencapai tujuan. Biasanya karena kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

Sedangkan indikator stres kerja menurut Mangkunegara (2013)

1. Konflik kerja yaitu perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi.
2. Perbedaan pemikiran antara pegawai dan pemimpin.
3. Beban kerja yang dirasa terlalu berat.
4. Iklim kerja yang tidak kondusif yaitu terjadinya perbedaan perspektif antar pegawai yang dapat menyebabkan adanya perpecahan dalam organisasi tersebut.
5. Pemberian waktu kerja yang berlebihan akan memberikan tekanan pada pegawai sedangkan pemberian waktu yang pas akan meningkatkan kinerja.
6. Otoritas kerja kurang memadai menyangkut dengan tanggung jawab kerja yang kurang akan memberikan tekanan pada pekerja.
7. Kualitas pengawasan yang rendah akan memberikan tekanan pada pekerja karena saat melakukan pekerjaan jika tidak diawasi dengan benar bisa terjadi hal berbahaya.

Berdasarkan pemaparan mengenai indikator stres kerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja akan cenderung memiliki konflik kerja dalam organisasi, perbedaan pemikiran dengan rekan ataupun atasan, beban kerja yang dirasa terlalu berat, merasa iklim kerja yang tidak kondusif,

21

diberikan waktu kerja yang berlebihan, otoritas kerja yang kurang memadai, serta rendahnya kualitas pengawasan.

#### 2.2.4. Aspek Stres Kerja

Menurut Shukla & Srivastava (2016), untuk mengukur tingkat stres kerja dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain:

1. *Job Stress*, yang dibagi menjadi 2 bagian yaitu *anxiety stress* yaitu kecemasan yang berkaitan dengan tegangan atau tekanan yang dialami oleh karyawan disebabkan oleh syarat dari pekerjaan mereka, dan *time stress* yaitu tekanan waktu yang dirasakan karyawan dalam penyelesaian tugas-tugasnya.
2. *Role expectation conflict*, merupakan istilah yang merujuk pada kondisi ketika ada permintaan kepada seseorang untuk melakukan sesuatu di luar tugas yang seharusnya ia kerjakan sehingga dapat membuat orang tersebut mengalami stres.
3. *Coworker support*, merupakan dorongan dari junior, kolega, atau atasan kepada seseorang untuk melakukan sesuatu dan berkembang dalam kariernya. Baik secara sosial maupun psikologis, dukungan rekan kerja yang positif dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja.
4. *Work-life balance*, merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap individu agar semua aspek kehidupan mereka, baik pribadi maupun pekerjaan, dapat berjalan dengan efektif.

Berdasarkan pemaparan mengenai aspek dari stres kerja di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja dapat diukur melalui *anxiety stress*, *time stress*, *role expectation conflict*, *coworker support*, dan *work-life balance*-nya.

## 2.3. Persepsi Dukungan Organisasi

### 2.3.1. Definisi Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) adalah semua tentang persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Neves & Eisenberger, 2012). Ketika karyawan memegang persepsi bahwa pekerjaan mereka dihargai dan dipedulikan oleh organisasi akan mendorong karyawan untuk menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka.

Menurut (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986), persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) adalah keyakinan karyawan terhadap organisasi tempat kerja karyawan yang dapat mendorong persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya.

Persepsi dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002) adalah kepercayaan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawannya melalui pekerjaan mereka dan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan mereka.

Berdasarkan paparan dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan semua tentang persepsi karyawan yang ditandai dengan sikap positif karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya dan mempedulikan kesejahteraan karyawan.

### 2.3.2. Manfaat Persepsi Dukungan Organisasi

Pada dasarnya, dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan menunjukkan komitmen organisasi kepada karyawan. Dukungan tersebut dibalas

oleh karyawan dalam bentuk meningkatkan kinerjanya ketika melakukan pekerjaan.

Dukungan organisasi yang berupa pemberian kompensasi, promosi, pelatihan, keamanan dalam bekerja akan dipersepsi karyawan sebagai tanda kedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, karyawan membalas dukungan organisasi dalam bentuk kepercayaan dan mengembangkan perilaku positif terhadap organisasi.

Jika karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi benar-benar memperhatikan kesejahteraan karyawan dan memiliki keinginan untuk berbagi keuntungan maka akan muncul kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Karyawan juga akan meningkatkan kinerja dengan bekerja keras karena karyawan mengharapkan organisasi untuk sukses. Persepsi dukungan organisasi pada saat krisis dapat sangat bermanfaat dalam hal mengembangkan serta meningkatkan hasil kerja perorangan ataupun hasil kerja organisasi.

### **2.3.3. Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi**

Menurut (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986), persepsi dukungan organisasi terdiri dari dimensi yang berasal dari definisinya, yakni:

#### **1. Penghargaan**

Penghargaan yang diberikan organisasi terhadap usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, gaji, promosi dan akses informasi atau bentuk lainnya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja secara maksimal.

#### **2. Pengembangan**

Pengembangan merupakan suatu hal yang diberikan kepada karyawan berupa kesempatan promosi.

### 3. Kondisi kerja

Kondisi kerja merupakan keadaan mengenai lingkungan kerja.

### 4. Peduli dengan kesejahteraan karyawan

Perhatian dengan kesejahteraan karyawan, mendengarkan masukan atau keluhan karyawan serta tertarik dengan pekerjaan yang karyawan lakukan merupakan kedulian yang ditunjukkan oleh organisasi untuk karyawan.

Dari pemaparan dimensi persepsi dukungan organisasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat empat dimensi dalam persepsi dukungan organisasi yaitu penghargaan, pengembangan, kondisi kerja dan peduli dengan kesejahteraan karyawan.

#### **2.3.4. Aspek-Aspek Persepsi Dukungan Organisasi**

Pengalaman yang dimiliki seorang individu juga tentang keseharian suatu organisasi memperlakukan seseorang dapat mempengaruhi persepsi dukungan organisasi. Sikap organisasi terhadap partisipasi dan ide yang di berikan karyawan, serta respon organisasi ketika karyawan mengalami masalah berpusat pada perhatian organisasi terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan merupakan aspek terpenting yang menjadi perhatian utama dari karyawan itu sendiri (Aisyah, 2014). Tiga aspek yang merupakan perhatian utama dari karyawan yaitu (Allen & Brady, 1997):

##### 1. Sikap organisasi terhadap ide-ide karyawan

Persepsi dukungan organisasi dipengaruhi oleh sikap organisasi terhadap ide-ide yang dikemukakan oleh karyawan. Bila organisasi menganggap positif dari setiap ide yang dilontarkan dan mungkin saja ide tersebut juga dapat di wujudkan

oleh perusahaan. Maka individu yang berkerja dalam perusahaan memiliki persepsi yang positif akan dukungan organisasi terhadap dirinya. Sebaliknya jika persepsi dukungan organisasi akan menjadi negatif jika perusahaan selalu menolak ide dari perusahaan.

## 2. Respon terhadap karyawan yang menghadapi masalah

Bila organisasi cenderung tidak memperlihatkan atau berkontribusi untuk membantu individu yang terlibat dalam masalah, maka karyawan akan melihat bahwa tidak adanya dukungan yang diberikan oleh organisasinya terhadap karyawan.

## 3. Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan

Karyawan melihat organisasi secara positif jika organisasi berusaha keras untuk meningkatkan kesejahteraan individu yang bekerja didalamnya. Perhatian yang diberikan organisasi ini akan mempengaruhi tingkat perceived organizational support karyawan.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) persepsi dukungan organisasi memiliki aspek-aspek yang berasal dari definisinya sendiri, yaitu penghargaan yang diberikan perusahaan atas kontribusi karyawan dan juga perhatian atau kepeduliannya terhadap kesejahteraan karyawan. Persepsi dukungan organisasi mempunyai tiga indikator yang dapat diukur, yaitu sebagai berikut:

### 1. *Fairness* (Keadilan)

Dalam hal ini perusahaan atau organisasi menunjukkan dan memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawannya. Keadilan prosedural ini

menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya diantara karyawan.

## 2. *Supervision Support* (Dukungan Atasan)

Karyawan mengembangkan pandangannya tentang sejauh mana kontribusi dari atasan mereka dan sejauh mana kepeduliannya terhadap kesejahteraan karyawan menurut Kottke dan Sharafinski dalam (Rhoades & Eisenberger, 2002). Karena dapat dikatakan atasan merupakan perantaranya dengan organisasi. Atasan memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan dari situlah karyawan menganggap perlakuan tersebut sebagai indikasi adanya dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

## 3. *Organizational Reward and Job Conditions* (Penghargaan dan Kondisi Kerja)

Dalam Rhoades dan Einseberger, berikut bentuk penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

- a. Gaji (*salary*), pengakuan dan promosi. Kesempatan untuk mendapat hadiah akan meningkatkan kontribusi dari karyawan tersebut dan juga akan meningkatkan perceived organizational support.
- b. Kemanan dalam bekerja (*security in work*). Adanya jaminan kemanan dalam bekerja membuat karyawan merasakan dukungan dari organisasi dalam melakukan pekerjaannya.
- c. Kemandirian (*independence*). Dengan organisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian karyawan untuk memutuskan dengan bijak

bagaimana karyawan akan melaksanakan pekerjaannya, hal ini akan meningkatkan *perceived organizational support*.

d. Pelatihan (*training*). Dalam pekerjaan pelatihan dapat menjadi investasi pada karyawan yang nantinya dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

Dari pemaparan aspek-aspek persepsi dukungan organisasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga aspek dalam persepsi dukungan organisasi yaitu keadilan, dukungan atasan, dan penghargaan dan kondisi kerja.

### 2.3.5. Faktor Persepsi Dukungan Organisasi

Faktor penyebab persepsi dukungan organisasi menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) yaitu:

#### 1. Keadilan

Keadilan procedural meliputi bagaimana menentukan strategi untuk mendistribusikan sumber daya diantara karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

#### 2. Dukungan Atasan

Dukungan atasan sangat mempengaruhi kontribusi karyawan. Karena jika atasan memberikan arahan dan melakukan penilaian kinerja bawahan, maka karyawan akan memiliki pesensi bahwa atasan memberikan dukungan organisasi.

#### 3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

- a. Gaji, pengakuan, dan promosi. Hal tersebut dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan sehingga dapat meningkatkan kontribusi karyawan.
- b. Keamanan dalam bekerja. Salah satu cara untuk memperkuat persepsi organisasi yaitu dengan adanya kejelasan masa depan karyawan di organisasi tersebut.
- c. Kemandirian. Cara meningkatkan persepsi dukungan organisasi yaitu organisasi memberikan kepercayaan kepada karyawan untuk melakukan kemandirian dalam melaksanakan pekerjaan.
- d. Peran stressor. Stress berhubungan negatif dengan persepsi dukungan organisasi. Stress mengacu pada ketidakmampuan setiap individu dalam mengatasi tuntutan dari lingkungan.
- e. Pelatihan. Pelatihan yang dilakukan pada setiap organisasi merupakan bekal karyawan dalam bekerja yang akhirnya dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

### **2.3.6. Dampak Persepsi Dukungan Organisasi**

Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) persepsi dukungan organisasi memiliki beberapa dampak yang meliputi:

#### **1. Komitmen organisasi.**

Atas dasar norma timbal balik, persepsi dukungan organisasi akan menciptakan kewajiban untuk memperhatikan kesejahteraan organisasi. Kewajiban tersebut akan meningkatkan komitmen afektif karyawan terhadap organisasi. (Rhoades & Eisenberger, 2002).

## 2. Efek terkait pekerjaan

Persepsi dukungan organisasi mempengaruhi reaksi afektif karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk kepuasan kerja dan suasana hati yang positif. Kepuasan kerja mengacu pada sikap keseluruhan karyawan terhadap pekerjaannya. Persepsi dukungan organisasi berkontribusi terhadap kepuasan kerja dengan meningkatkan harapan penghargaan atas kinerja, dan memperlihatkan ketersediaan bantuan bila dibutuhkan. Suasana hati positif berbeda dengan kepuasan kerja karena melibatkan keadaan emosi seseorang tanpa objek tertentu. Persepsi dukungan organisasi dapat berkontribusi terhadap perasaan hati, kompetensi dan kelayakan karyawan sehingga meningkatkan suasana hati yang positif (Rhoades & Eisenberger, 2002).

## 3. Job Involvement (Keterlibatan Kerja)

Keterlibatan kerja mengarah pada identifikasi dan minat pekerjaan tertentu yang seseorang lakukan. Kompetensi yang dirasakan karyawan berhubungan dengan minat. Dengan memaksimalkan kompetensi karyawan, persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan minat karyawan dalam pekerjaan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

## 4. Kinerja

Persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan standar kinerja karyawan dengan tindakan yang melampaui tanggung jawab yang sudah ditentukan sehingga dapat memberi keuntungan organisasi. Tindakan tersebut berupa saling membantu sesama teman kerja, melakukan tindakan yang dapat melindungi organisasi dari

berbagai resiko, berbagi ilmu dan ketrampilan yang memiliki manfaat bagi organisasi. (Rhoades & Eisenberger, 2002).

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

*Turnover intention* diartikan sebagai keinginan individu untuk meninggalkan suatu organisasi atau perusahaan. stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2013).

Keterkaitan stres kerja dalam mempengaruhi *turnover intention* dibuktikan dalam sebuah penelitian (Ramlah et al., 2021) yang mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya (Nita, 2022) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*.

Dengan beberapa hasil penelitian di atas yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, karyawan yang mengalami stres kerja cenderung berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan tempat dirinya bekerja. Semakin karyawan mengalami stres kerja, semakin sering dan semakin kuat pula keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaannya.

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

Persepsi dukungan organisasi yang diartikan sebagai persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Neves & Eisenberger, 2012). Persepsi dukungan organisasi juga memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Berkebalikan dari stres kerja, persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Hal ini didukung oleh beberapa penelitian, salah satu penelitian (Abdelwahed et al., 2023) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi secara berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian lain (Efi & Amagha, 2016) menyatakan *turnover intention* terjadi karena karyawan merasakan support yang negatif dari organisasi. Sejalan dengan hal tersebut, dalam penelitian lain (Chelangat, 2020) juga menemukan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Dari beberapa hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki persepsi bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi cenderung untuk tidak berkeinginan meninggalkan organisasi atau perusahaannya. Sementara itu, karyawan yang merasa tidak mendapatkan dukungan dari organisasinya, ataupun berpersepsi mendapat dukungan negatif dari organisasi cenderung berkeinginan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaannya.

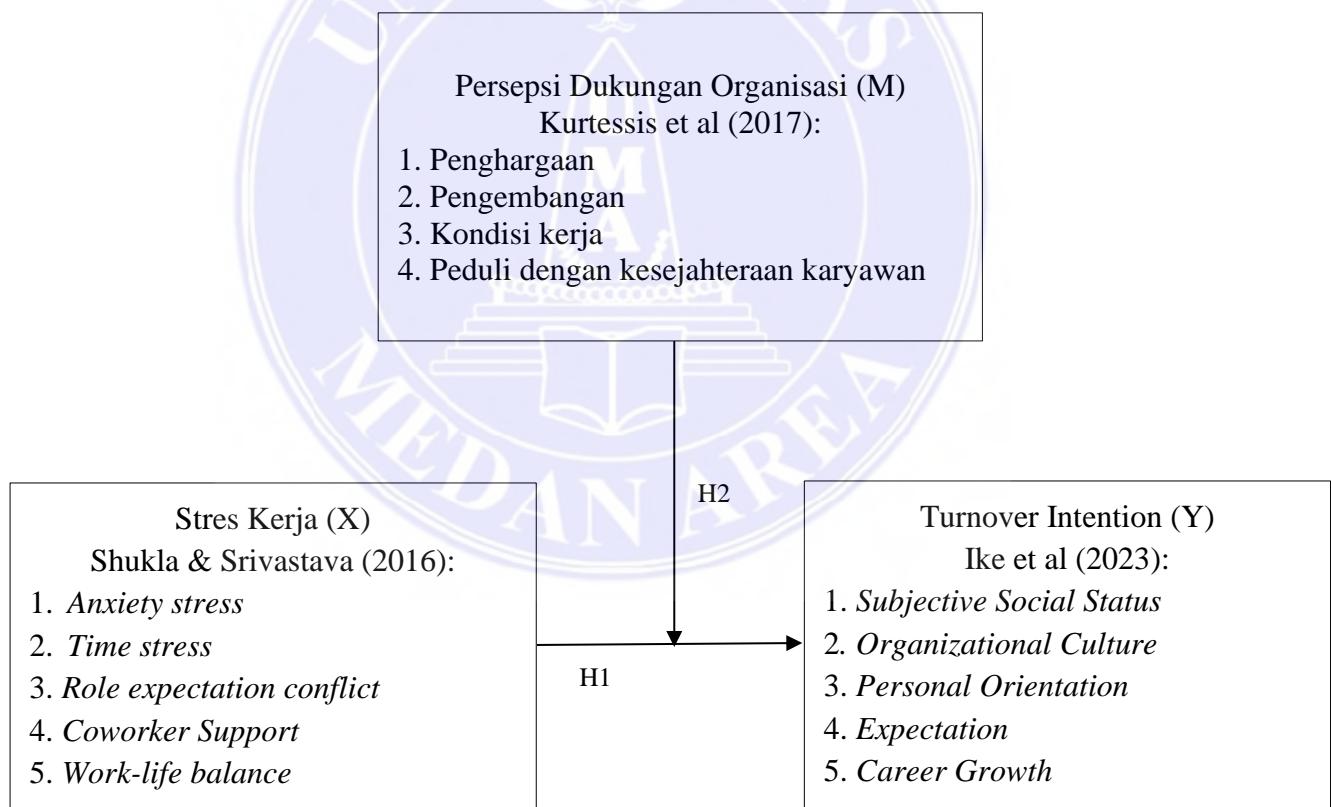
## **2.6. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dimoderasi Persepsi Dukungan Organisasi**

Sementara itu, persepsi dukungan organisasi tidak hanya membantu mengurangi pengaruh stres terhadap *turnover intention* namun juga membantu karyawan mengembangkan kelekatan emosi yang menjadi penyangga efek dari stres yang menyebabkan *turnover intention* (Tetteh et al., 2020). Sejalan dari hasil penelitian di atas, adapun penelitian lain (Lai et al., 2022) yang menemukan bahwa stres kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap *turnover intention*, yang juga mengidentifikasi bahwa persepsi dukungan organisasi melemahkan hubungan positif antara stres kerja dengan *turnover intention*.

Dari uraian hasil penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, dimana persepsi dukungan organisasi berperan untuk melemahkan pengaruh positif stres kerja terhadap *turnover intention*. Artinya, keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaannya yang dipengaruhi oleh stres kerjanya dapat diminimalisir dengan adanya persepsi karyawan bahwa organisasi mendukung dirinya.

## 2.7. Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. X, Kota Medan, Sumatera Utara.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2025 s/d April 2025.

#### 3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian harus dilakukan terlebih dahulu sebelum proses pengumpulan dan analisis data. Dengan melakukan identifikasi variabel, peneliti akan lebih mudah dalam memilih alat untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang diperlukan.. Adapun variabel penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Variabel terikat : *Turnover Intention (Y)*
- b. Variabel bebas : Stres Kerja (X)
- c. Variabel moderasi : Persepsi Dukungan Organisasi (M)

#### 3.3 Alat dan Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis skala penelitian yang berfungsi untuk mendapatkan data dari sampel penelitian. Skala digunakan untuk mengungkap keadaan mental seseorang yang tidak bisa diungkap dalam bentuk angket yang cenderung bertanya langsung tanpa mempertimbangkan respon bias. Kecenderungan ego akan mempertahankan norma sosial sebagai patokan untuk tidak diberikan label salah atau melanggar norma yang ada. Sehingga skala memang digunakan untuk mengungkap keadaan mental yang sebenarnya.

### **3.4 Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2013) Metode penelitian kuantitatif dapat dipahami sebagai pendekatan penelitian yang didasari oleh filosofi positivisme, yang diterapkan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan maksud untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

### **3.5 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini menggunakan metode kuantitatif non-eksperimen. Kuantitatif non-eksperimen digunakan jika responden/sampel/subyek tidak mendapatkan intervensi. Pada metode ini juga tidak ada variabel independen yang akan dimanipulasi atau bisa dikatakan hanya terdapat variabel dependen saja. Seperti yang dikatakan oleh Brink (2009) terdapat beberapa ciri-ciri utama dalam metode kuantitatif non-eksperimen, antara lain:

- 1) Studi dilaksanakan dalam keadaan yang normal atau senatural mungkin, dan fenomena yang muncul di observasi apa adanya.
- 2) Tujuan utamanya yaitu mendeskripsikan masalah atau menjelaskan hubungan antar variabel.
- 3) Lemah dalam menjelaskan hubungan sebab-akibat karena tidak adanya intervensi terhadap subyek penelitian.
- 4) Dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan dalam kondisi tidak memungkinkan dilakukan eksperimen, seperti adanya masalah etik penelitian dan sulit dilakukan intervensi, serta variabel sulit dimanipulasi.

- 5) Untuk menjamin validitas penelitian agar mendekati eksperimen, maka peneliti dapat mempertimbangkan variabel tambahan.

Seperti yang dipaparkan di atas bahwa penelitian ini menggunakan metode kuantitatif non-eksperimen.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara bagaimana peneliti memperoleh data mengenai variabel-variabel dalam penelitian (Arikunto, 2006). Pengumpulan informasi merupakan aspek krusial dalam studi, sebab sasaran utama dari penelitian adalah memperoleh data yang dapat mengatasi isu yang diteliti. Dalam kajian ini, investigator memanfaatkan skala untuk memperoleh serta mengumpulkan informasi. Di samping itu, pemanfaatan skala dalam kajian ini adalah usaha untuk mengungkap keadaan psikologis dari individu subjek melalui pernyataan yang ditulis dalam skala.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Azwar (2015) yang mengatakan bahwa skala adalah perangkat pertanyaan yang disusun untuk mengungkap atribut tertentu melalui respon terhadap pertanyaan tersebut. Bentuk skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala likert. Instrumen dalam penelitian ini terdiri dari tiga skala, yaitu skala *turnover intention*, skala stres kerja dan skala persepsi dukungan organisasi.

- 1) Skala *turnover intention*. Variabel *turnover intention* diukur dengan skala yang telah dipersiapkan oleh penulis berdasarkan indikator *turnover intention* menurut Ike et al (2023) yaitu: *Subjective social status, organizational culture, personal orientation, expectation, dan career growth*. Skala *turnover intention* ini disusun berdasarkan format likert dengan 5 (lima) alternatif. Sistem penilaian beban kerja untuk item favorable berdasarkan skala likert adalah nilai 1 untuk jawaban sangat

36

tidak sesuai (STS), nilai 2 untuk jawaban tidak sesuai (TS), nilai 3 untuk jawaban cukup sesuai (CS), nilai 4 untuk jawaban sesuai (S), nilai 5 untuk jawaban sangat sesuai (SS).

- 2) Skala Stres Kerja. Variabel performa kerja dalam penelitian ini diungkap melalui skala model Likert yang disusun oleh peneliti berdasarkan skala stres kerja menurut Shukla & Srivastava (2016) mengatakan ada 4 indikator yang digunakan untuk mengukur stres kerja secara individual, yaitu tekanan dalam pekerjaan, konflik ekspektasi peran, dukungan rekan kerja, dan *work-life balance*. Respons subjek diberikan pada 5 alternatif jawaban dari SS (Sangat Setuju), S (Setuju), R (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju) sampai dengan STS (Sangat Tidak Setuju). Pernyataan yang positif (favorabel) akan diberi skor tertinggi pada jawaban SS = 5, S = 4, R = 3, TS = 2, dan terendah adalah STS = 1.
- 3) Skala Persepsi Dukungan Organisasi. Variabel Persepsi Dukungan Organisasi diukur dengan skala Perceived Organizational Support (POS) dari Kurtessis, et al (1986). Skala POS ini dikembangkan oleh Eisenberger terdiri dari 36 aitem telah dikembangkan kembali menjadi 16 aitem yang terdiri dari 7 respon, dimana 1 menyatakan sangat tidak setuju dan 7 menyatakan sangat setuju. Koefisien alfa Cronbach dihitung setidaknya 0,74 sampai 0,95, dan korelasi item-total yang dikoreksi dihitung setidaknya 0,500. Kecocokan model ditentukan memuaskan dengan nilai Chi-square/df < 3,0, dan nilai perkiraan kesalahan akar kuadrat rata-rata (RMSEA) < 0,8 dan akhirnya dengan indeks Tucker Lewis (TLI) dan indeks kecocokan komparatif (CFI) >0,9.

### 3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

- 1) Uji Validitas. Validitas adalah sejauh mana alat ukur benar dan akurat dalam menjalankan fungsi ukurnya (Azwar,2015). Tingkat kesesuaian antara informasi yang sebenarnya terjadi pada objek dan informasi yang dihimpun oleh penulis. Pengujian validitas ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah informasi yang diperoleh setelah penelitian adalah data yang sah atau tidak, dengan memanfaatkan alat ukur yang telah diterapkan. (kuesioner). Penelitian ini menggunakan validitas konten dengan rumus Aiken V.
- 2) Uji Reliabilitas. Reliabilitas untuk menentukan sejauh mana pengukuran pada objek yang sama memberikan data yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal yang hanya memerlukan satu kali penggunaan tes tunggal dalam sekelompok individu menjadi subjek menggunakan tujuan buat melihat konsistensi pada pada tes itu sendiri. Teknik ini pandang ekonomis, praktis, & beraslesi tinggi, sebagai akibatnya output penelitian bisa digeneralisasikan dalam populasi (Azwar, 2015).

### 3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah data, menganalisa data hasil penelitian untuk diuji kebenarannya, kemudian akan diperoleh suatu kesimpulan dari penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan model moderasi (Newman, 2013). Penelitian ini akan melihat fungsi variabel persepsi dukungan organisasi (M) terhadap pengaruh dari stres kerja terhadap *turnover intention*.

### **3.9 Populasi dan Sampel**

#### **3.9.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2013) Populasi merupakan area umum yang mencakup objek atau subjek yang memiliki kualitas dan ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian diambil kesimpulannya.. Populasi adalah keseluruhan objek/subyek yang akan diteliti yang nantinya akan digeneralisasikan untuk ditarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. X yang berjumlah 160 orang.

#### **3.9.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2013). Sampel yang diambil dari populasi haruslah yang benar-benar mewakili sehingga pengambilan sampel harus dilaksanakan dengan teknik-teknik tertentu agar mendapatkan hasil yang efektif dan dapat dipertanggung-jawabkan. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 135 orang yang diambil dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria relevan yang telah ditetapkan oleh peneliti dari jumlah populasi.

### **3.10 Prosedur Penelitian**

#### **3.10.1 Tahap Persiapan Penelitian (pra lapangan)**

Tahap pra-lapangan dilakukan untuk mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian:

- 1) Mengumpulkan informasi dan teori-teori mengenai penelitian dan juga mengumpulkan teori yang mendukung dalam penelitian ini.
- 2) Agar proses pengumpulan data dapat berjalan dengan lancar, penting untuk mempersiapkan instrumen yang dirancang berdasarkan teori

39

yang relevan, sehingga hasil dari instrumen tersebut dapat diukur dengan menggunakan software JASP.

- 3) Setelah peneliti memperoleh persetujuan, selanjutnya akan diadakan pembicaraan untuk menerangkan tentang penelitian yang dilaksanakan dan menanyakan apakah mereka bersedia ikut serta dalam penelitian ini. Jika responden yang dipilih setuju, peneliti akan mengatur waktu untuk melaksanakan distribusi skala secara langsung.

### **3.10.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian**

Setelah tahap pra-lapangan dilakukan, maka peneliti memasuki tahap pekerjaan lapangan, yaitu

- 1) Sebelum proses mengisi skala dimulai, peneliti mengulangi konfirmasi mengenai waktu dan lokasi yang telah disepakati sebelumnya dengan para responden. Proses konfirmasi ini dilaksanakan satu hari sebelum pengisian skala agar dapat dipastikan bahwa responden dalam keadaan sehat dan tidak menghadapi kendala saat mengisi skala.
- 2) Setelah responden terkumpul maka dilakukan pengambilan data dengan cara memberikan tiga skala kepada setiap responden.
- 3) Setelah semua data telah selesai di isi, maka peneliti melanjutkannya dengan menganalisis data dengan bantuan program komputer

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, peneliti menyimpulkan informasi yang didapat. Selanjutnya, peneliti akan melakukan pembahasan mengenai hasil yang telah diraih serta memberikan rekomendasi sesuai dengan kebutuhan responden yang harus dipenuhi.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Hasil uji hipotesis pertama dijelaskan berdasarkan hasil dari analisis regresi didapatkan nilai regresi yaitu sebesar 0.730, nilai tersebut memiliki nilai sama dengan 73% yang artinya terdapat pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan besaran pengaruh 73%. Dikatakan signifikan dengan dijelaskan bahwa pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* memiliki taraf signifikansi dengan nilai  $p < 0.050$  yaitu  $< 0.001$ . Artinya hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Hasil uji hipotesis kedua dijelaskan berdasarkan hasil dari analisis moderasi untuk melihat pengaruh persepsi dukungan organisasi dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan, dengan nilai estimasi pengaruh langsung yaitu sebesar 0.657, nilai tersebut memiliki nilai yang sama dengan 65,7% yang artinya stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* sebesar 65,7%. Selanjutnya, nilai estimasi moderasi persepsi dukungan organisasi sebesar 0.087, nilai tersebut memiliki nilai yang sama dengan 8,7% yang artinya stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* sebesar 8,7% setelah dimoderasi oleh persepsi dukungan organisasi. Dikatakan signifikan dengan dijelaskan bahwa pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* secara langsung dan secara tidak langsung setelah dimoderasi persepsi dukungan organisasi memiliki taraf signifikansi dengan nilai  $p < 0.05$  yaitu  $< 0.001$ . Artinya hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

## 5.2 Kategorisasi

Mayoritas karyawan berada pada kategori *turnover intention* yang tinggi yaitu sebesar 81%, sementara itu pada kategori sedang sebesar 15% dan sisanya 4% pada kategori rendah. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Selanjutnya, stres kerja pada mayoritas karyawan berada pada kategori tinggi yaitu sebesar 64%, dan sisanya 36% pada kategori sedang. Hal ini mencerminkan mayoritas karyawan mengalami stres kerja. Selanjutnya, persepsi dukungan organisasi pada mayoritas karyawan berada pada kategori rendah yaitu sebesar 76%, 19% pada taraf sedang, dan sisanya 6% pada taraf tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa karyawan berpersepsi tidak didukung oleh organisasinya.

Table 14. Hipotesis kedua

Variabel	Kategori	Persentase
Turnover Intention	Rendah	4%
	Sedang	15%
	Tinggi	<b>81%</b>
Stres Kerja	Rendah	0%
	Sedang	36%
	Tinggi	<b>64%</b>
Persepsi Dukungan Organisasi	Rendah	<b>76%</b>
	Sedang	19%
	Tinggi	6%

## 5.3 Saran

### 5.3.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui persepsi dukungan organisasi sebagai variabel moderator karyawan, ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan, diantaranya memberi penghargaan terhadap apa yang

dikerjakan oleh karyawan, menciptakan kondisi kerja yang lebih sehat dan kondusif, memperhatikan kesejahteraan karyawan, dan memberikan kejelasan terhadap pengembangan karyawan. Hal-hal ini tidak lepas dari pembentuk persepsi karyawan bahwa mereka merasa mendapat dukungan dari organisasi yang tentunya dapat menekan *turnover intention* karyawan. Selain itu, peneliti juga menyarankan bagi perusahaan memperhatikan faktor-faktor lainnya yang dapat berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan, antara lain dengan memperhatikan kepuasan kerja, kesempatan promosi, pengembangan karir, lingkungan serta budaya kerja karyawan.

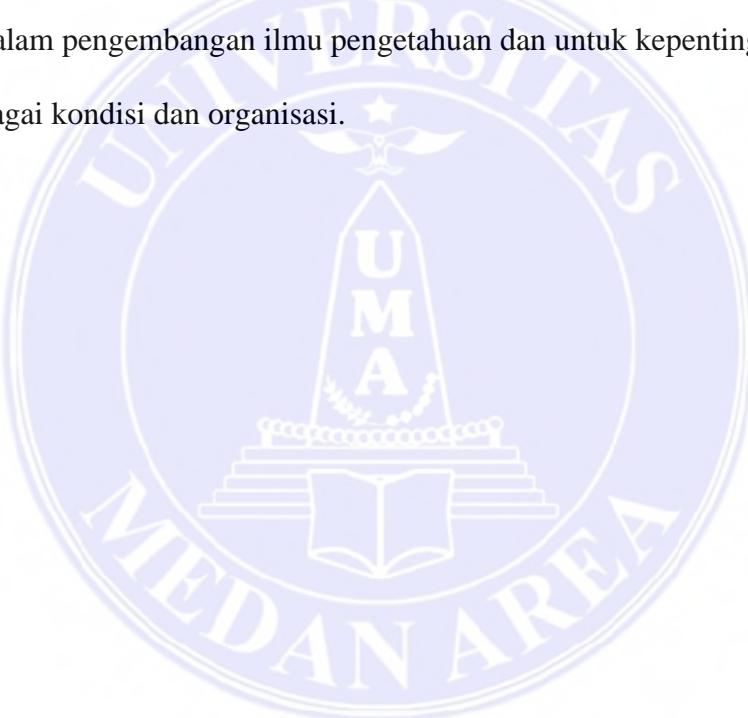
### 5.3.2 Bagi Karyawan

Sementara itu, karyawan disarankan untuk memperhatikan pengelolaan stres terutama yang bukan bersumber dari luar diri karyawan. Diantaranya manajemen waktu agar bisa lebih efektif dan efisien dalam bekerja, lebih proaktif mencari informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan pekerjaan, meminta umpan balik dari rekan kerja ataupun atasan, menjaga komunikasi yang baik dengan anggota perusahaan, hal-hal yang dapat dikontrol diri karyawan ini bertujuan untuk menekan stres kerja yang timbul dari luar diri karyawan, yang kemudian bertujuan untuk menekan pikiran untuk keluar dari pekerjaan atau perusahaannya yang disebut dengan *turnover intention*.

### 5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini telah menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui persepsi dukungan organisasi sebagai variabel moderator. Sebagai hasil, stres kerja secara langsung berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, dimana secara tidak langsung dengan hadirnya moderasi persepsi dukungan organisasi dapat menurunkan pengaruh stres kerja terhadap

*turnover intention*. Namun penelitian ini juga memiliki banyak keterbatasan, maka peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang dapat berpotensi memoderasi stres kerja terhadap *turnover intention* baik itu memperkuat pengaruh stres kerja ataupun melemahkan pengaruh stres kerja. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat mempertimbangkan karakteristik sampel dalam penelitian serta jumlah sampel yang lebih besar agar lebih dapat mewakili populasi dan hasil penelitian lebih dapat digeneralisasi dalam penggunaannya. Dengan mengatasi keterbatasan-keterbatasan ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberi kontribusi lebih besar dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan untuk kepentingan praktik kerja di berbagai kondisi dan organisasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdelwahed, N. A. A., Doghan, M. A. Al, & ... (2023). Forecasting turnover intention: an analysis of psychological factors and perceived organizational support among healthcare professionals. *International Journal of ...* <https://doi.org/10.1108/IJHRH-06-2023-0043>
- Abdullah, Husaini. (2017). Peran Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Organisasi. *Jurnal Warta* Edisi: 51.
- Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian tindakan kelas. Bumi aksara, 136(2), 2-3.
- Azwar, S. (2015). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Boyd, Carolyn M., Michelle R. Tuckey, dan Anthony H. Winefield. (2014). Perceived effects of organizational downsizing and staff cuts on the stress experience: The role of resources. *Stress and Health* 30(1):53–64. doi: 10.1002/smj.2495.
- Brink, H. (2009). Fundamental of Research Methodology for Health Care Professionals. Juta Press.
- Chelangat, E. C. (2020). PERCEIVED ORGANISATIONAL SUPPORT AND TURNOVER INTENTION IN THE BANKING SECTOR IN NAIROBI CITY COUNTY KENYA. *African Journal of Emerging Issues*. <https://ajoeijournals.org/sys/index.php/ajoei/article/view/150>
- Dharma (2013). Hubungan antara turnover intention dengan komitmen organisasi di PT.X Medan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan*. Vol.6 no.2, 1-9.
- Efi, A. E., & Amagha, O. A. (2016). Perceived organisational support and turnover intention of academic staff in University of Uyo. In ... *Journal of Management Studies* .... casirmmediapublishing.com. <https://casirmmediapublishing.com/wp-content/uploads/2019/10/Pages-65-82.pdf>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 71, Issue 3, pp. 500–507). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Fauzi, A., Wulandari, A. S., Cahyani, D. R., & ... (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu* .... <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1223>
- Gumilang, Mohamad Naffisyah Kancana. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Psikologi*. Vol4. No.1
- Haholongan. (2018). Stres Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention

Perusahaan. *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol.18, No.1

- Hariani, M., & Issalillah, F. (2021). Turnover Intention Yang Dipengaruhi Stres Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Baruna Horizon*. <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/62>
- Ike, O. O., Ugwu, L. E., Enwereuzor, I. K., Eze, I. C., Omeje, O., & Okonkwo, E. (2023). Expanded-multidimensional turnover intentions: scale development and validation. *BMC Psychology*, 11(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01303-2>
- Jin, et.al. (2017). The Relationships Between Job and Organizational Characteristics and Role and Job Stress Among Chinese Community Correctional Workers. *International Journal of Law, Crime and Justice* 52: 36-46.
- Khikmawati, R. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Lee, K., & Jun, H. S. (2024). The Mediating Effects of Perceived Organizational Support and Perceived Supervisor Support in the Relationship between Clinical Nurses' Organizational .... In *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. <https://www.jkana.or.kr/search.php?where=aview&id=10.11111/jkana.2024.30.1.11&code=0163JKANA&vmode=FULL>
- Lai, H., Hossin, M. A., Li, J., Wang, R., & Hosain, M. S. (2022). ... between COVID-19 related job stress and employees' turnover intention with the moderating role of perceived organizational support: Evidence from SMEs in .... In *International Journal of* .... mdpi.com. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/6/3719>
- Mamik. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Zifatama Jawara. [https://books.google.co.id/books?id=RP\\_ADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=RP\\_ADwAAQBAJ&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjQj\\_-](https://books.google.co.id/books?id=RP_ADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=RP_ADwAAQBAJ&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjQj_-)
- Mangkunegara, A.A. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mobley. (2011). Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya. PT.Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta
- Mobley, W., H. (1978). An Evaluation of precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63: 408-414.
- Neves, P., & Eisenberger, R. (2012). Management Communication and Employee Performance: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Human Performance*, 25(5), 452–464. <https://doi.org/10.1080/08959285.2012.721834>

- Newman, D. (2013). How Shifting Communication Trends Are Impacting Digital Transformation. Research Centre of Business Administration in The Bucharest University of Economic Studies, Romania.
- Nita, P. D. (2022). The effect of work stress and work family conflict on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable. In ... *Journal of Multidisciplinary Sciences*. download.garuda.kemdikbud.go.id. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3579770&val=31036&title=THE%20EFFECT%20OF%20WORK%20STRESS%20AND%20WORK%20FAMILY%20CONFLICT%20ON%20TURNOVER%20INTENTION%20WITH%20JOB%20SATISFACTION%20AS%20AN%20INTERVENING%20VARIABLE>
- Price, J.L. (2001) Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover. *International Journal of Manpower*, 22, 600-624.
- Putro, T. A. D., Ajeng, N., & Qomariyah, O. (2020). Stres kerja, keterlibatan kerja dan Turnover Intention pada generasi milenial. In *Psikostudia: Jurnal Psikologi*. core.ac.uk. <https://core.ac.uk/download/pdf/327124909.pdf>
- Ramlah, S., Sudiro, A., & Juwita, H. A. J. (2021). The influence of compensation and job stress on turnover intention through mediation of job satisfaction. *International Journal of Research in ....* <https://ssbfnet.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/1206>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P., Timothy A. Judge. (2016), *Organizational Behavior*. USA: Pearson.
- Rosminawati, R., Hayati, S., & ... (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention pada PT. X Cabang Makassar. *Jurnal Psikologi* .... <https://journal.unibos.ac.id/jpk/article/view/2527>
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale. *Cogent Business and Management*, 3(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2015.1134034>
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 1, cet.22*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 3*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & B*. Bandung: Alfabeta.
- Tetteh, S., Wu, C., Opata, C. N., & ... (2020). Perceived organisational support, job stress, and turnover intention: The moderation of affective commitments. *Journal of Psychology* .... <https://doi.org/10.1080/14330237.2020.1722365>

Uzondu, C. N., Nwonyi, S. K., & ... (2015). The relationship between job stress, perceived organizational politics and turnover intention. *International Journal of* .... <http://eprints.gouni.edu.ng/1203/>

Yucel, I. (2012). Examining the Relationships among Kepuasan kerja, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management.*



## LAMPIRAN

### Lembar Persetujuan Responden

Salam hormat,

Semoga anda selalu dalam keadaan sehat jiwa dan raga.

Terima kasih telah membaca prosedur ini sebelum melakukan persetujuan.

Kami peneliti dari bidang Psikologi lintas keilmuan ingin melakukan survei kecil. Bersama ini kami mengajak anda untuk memberikan tanggapan dalam riset kami. Segala tanggapan anda dalam survei ini tidak menunjukkan salah atau benar, sehingga isilah pernyataan ini secara jujur dan terbuka.

Tidak ada dampak serius yang ditimbulkan dalam mengisi survei ini, baik dari fisik maupun psikis. Kami tidak meminta data sensitif yang bersifat pribadi (nomor KTP, nomor PIN, dll). Semua data yang diisi oleh responden bersifat rahasia dan berada dibawah hukum UU Peraturan Menteri no. 20 tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP) serta tidak dipublikasikan.

Dengan menandatangani surat persetujuan ini, Anda menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian

Responden

Peneliti

Inisial.....

Julius Jarot Tobing

**Skala Pertama**

No.	Pernyataan	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Sesuai	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai
<b>JS</b>						
1	Saya memiliki banyak pekerjaan dan takut hanya memiliki sedikit waktu untuk mengerjakannya					
2	Saya merasa sangat terbebani sehingga satu hari tanpa pekerjaan pun terasa tidak enak					
3	Saya merasa tidak pernah mengambil cuti.					
4	Banyak orang di kantor saya yang lelah dengan tuntutan perusahaan.					
5	Pekerjaan saya membuat saya gugup.					
6	Pengaruh pekerjaan saya terhadap diri saya terlalu besar					
7	Sering kali, pekerjaan saya menjadi beban yang berat					
8	Terkadang ketika saya memikirkan pekerjaan saya, saya merasa sesak di dada.					
9	Saya merasa tidak enak ketika mengambil cuti.					
<b>REC</b>						
10	Saya tidak dapat memenuhi tuntutan yang berbeda dari atasan-atasan saya					
11	Saya tidak dapat memenuhi tuntutan yang saling bertentangan dari rekan kerja dan junior saya.					
12	Saya tidak dapat memenuhi tuntutan klien dan orang lain, karena tuntutannya saling berlawanan					
13	Harapan para senior berbeda dengan para junior.					
14	Saya prihatin dengan harapan yang berbeda dari orang yang berbeda.					
<b>CS</b>						
15	Apakah orang-orang yang bekerja dengan saya pernah memberikan informasi atau nasihat kepada saya?					
16	Apakah orang-orang yang bekerja dengan saya pernah memahami saya dan memberikan saran?					
17	Pernahkah ada yang memberikan umpan balik yang jelas dan bermanfaat tentang pekerjaan saya?					
18	Apakah ada yang pernah memberi saya bantuan dalam pekerjaan saya?					
<b>WLB</b>						
19	Saya dapat menyeimbangkan antara waktu untuk bekerja dan waktu untuk kegiatan lain.					
20	Saya mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan aktivitas lainnya.					
21	Saya merasa bahwa pekerjaan dan aktivitas lainnya saat ini seimbang.					

22	Secara keseluruhan, saya yakin bahwa pekerjaan dan aktivitas lainnya seimbang.					
----	--	--	--	--	--	--

**Skala Kedua**

No.	Pernyataan	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Sesuai	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai
<b>Sub SS</b>						
1	Saya tidak suka dengan gambaran diri saya di masa depan jika saya tetap bekerja di sini					
2	Pekerjaan saya saat ini membuat saya tidak punya pilihan selain mencari tawaran pekerjaan alternatif yang sesuai dengan status saya.					
3	Saya sering merasa ingin keluar dari pekerjaan ini karena posisi pekerjaan saya saat ini tidak sesuai dengan resume pekerjaan saya.					
4	Saya merasa ingin berhenti dari pekerjaan ini karena status pernikahan saya.					
<b>OC</b>						
5	Saya sering merasa lebih baik tinggal di rumah daripada pergi bekerja					
6	Saya sangat mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaan ini karena praktik dan kebijakan organisasi.					
7	Ketidakpuasan utama dalam hidup saya berasal dari lingkungan pekerjaan saya.					
<b>PO</b>						
8	Meninggalkan pekerjaan saya saat ini adalah prioritas utama saya sekarang karena tuntutan keluarga.					
9	Keluarga saya tidak senang dengan sifat pekerjaan saya.					
10	Saya sering mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan saya karena status kesehatan saya.					
11	Saya tidak cukup sehat untuk melanjutkan pekerjaan ini dalam waktu dekat.					
12	Saya sering merasa ingin keluar dari pekerjaan ini karena organisasi tidak memenuhi janjinya.					
13	Orang-orang yang saya hormati berpendapat bahwa saya harus keluar dari pekerjaan saya.					
14	Saya berniat untuk meninggalkan organisasi ini dalam satu tahun ke depan.					
15	Saya sering merasa ingin keluar dari organisasi ini karena saya tidak melihat masa depan di dalamnya.					
<b>Exp</b>						
16	Jaminan kesehatan sangat buruk jika dibandingkan dengan jenis pekerjaan yang saya lakukan.					

17	Jika saya mendapatkan tawaran yang lebih baik, saya akan meninggalkan pekerjaan saya saat ini karena ketidakamanan kerja.					
18	Saya sering merasa bahwa pekerjaan saya saat ini tidak sebanding dengan tawaran yang diberikan.					
19	Terlepas dari gajinya, saya lebih suka bekerja di tempat di mana saya akan dihormati dan diakui.					
20	Yang membuat saya bertahan di pekerjaan ini adalah karena saya belum mendapatkan tawaran/pekerjaan lain yang lebih baik.					
<b>CG</b>						
21	Saya sering merasa ingin keluar dari organisasi ini karena masa kerja saya tidak sesuai dengan jabatan saat ini.					
22	Saya ingin mempelajari beberapa hal mengenai karier pekerjaan saya di organisasi ini dan keluar.					
23	Saya tahu bahwa saya layak mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, saya akan mencarinya dan menemukannya					
24	Saya membutuhkan lingkungan kerja yang dapat mengembangkan diri saya, saya tidak mendapatkannya disini.					
25	Saya merasa ingin keluar dari organisasi ini karena organisasi ini tidak memberikan kesempatan untuk maju dan berkembang.					

### Skala Ketiga

No.	Pernyataan	Sangat Sesuai	Sesuai	Cukup Sesuai	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai
1	Organisasi menghargai kontribusi saya terhadap kesejahteraannya					
2	jika organisasi dapat mempekerjakan seseorang untuk menggantikan saya dengan gaji yang lebih rendah, maka organisasi akan melakukannya					
3	organisasi tidak menghargai upaya ekstra dari saya					
4	organisasi sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai saya					
5	organisasi akan mengabaikan keluhan apa pun dari saya					
6	organisasi mengabaikan kepentingan terbaik saya ketika membuat keputusan yang berdampak pada saya					
7	bantuan tersedia dari organisasi ketika saya mengalami masalah					
8	organisasi benar-benar peduli dengan kesejahteraan saya					
9	meskipun saya melakukan pekerjaan sebaik mungkin, organisasi tidak akan menyadarinya					
10	organisasi bersedia membantu saya ketika saya membutuhkan bantuan khusus					

11	organisasi peduli dengan kepuasan umum saya di tempat kerja						
12	jika diberi kesempatan, organisasi akan mengambil keuntungan dari saya						
13	organisasi hanya menunjukkan sedikit kepedulian terhadap saya						
14	organisasi peduli dengan pendapat saya						
15	organisasi bangga dengan pencapaian saya di tempat kerja						
16	organisasi berusaha membuat pekerjaan saya semenarik mungkin						



### Uji Validitas Alat Ukur

n	Ahli 1	Ahli 2	Ahli 3	Ahli 4	Ahli 5	S	$\Sigma S$	n(max-min)	V	Ket
sk1	5	4	5	4	5	23	18	20	0.9	Valid
sk2	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
sk3	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
sk4	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
sk5	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
sk6	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
sk7	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
sk8	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
sk9	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
sk10	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
sk11	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
sk12	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
sk13	4	5	5	5	5	24	19	20	1	Valid
sk14	5	4	5	5	5	24	19	20	1	Valid
sk15	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
sk16	5	5	4	5	5	24	19	20	1	Valid
sk17	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
sk18	5	4	5	4	5	23	18	20	0.9	Valid
sk19	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
sk20	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
sk21	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
sk22	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
it1	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
it2	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
it3	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
it4	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
it5	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
it6	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
it7	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
it8	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
it9	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
it10	4	5	5	5	5	24	19	20	1	Valid
it11	5	4	5	5	5	24	19	20	1	Valid
it12	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
it13	5	5	4	5	5	24	19	20	1	Valid
it14	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
it15	5	4	5	4	5	23	18	20	0.9	Valid
it16	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
it17	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
it18	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
it19	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
it20	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid

67

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/1/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/1/26

it21	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
it22	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
it23	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
it24	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
it25	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
pos1	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
pos2	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
pos3	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
pos4	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
pos5	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
pos6	4	5	4	5	5	23	18	20	0.9	Valid
pos7	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
pos8	5	5	5	4	5	24	19	20	1	Valid
pos9	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
pos10	4	5	5	5	5	24	19	20	1	Valid
pos11	5	4	5	5	5	24	19	20	1	Valid
pos12	5	5	5	5	5	25	20	20	1	Valid
pos13	5	5	4	5	5	24	19	20	1	Valid
pos14	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid
pos15	5	4	5	4	5	23	18	20	0.9	Valid
pos16	5	5	5	5	4	24	19	20	1	Valid

## UJI RELIABILITAS

### Reliability stres kerja

Frequentist Scale Reliability Statistics

Coefficient	Estimate	Std. Error	95% CI	
			Lower	Upper
Coefficient $\alpha$	0.813	0.021	0.771	0.855

Note. The following item correlated negatively with the scale: sk14.

### Reliability Turnover Intention

Frequentist Scale Reliability Statistics

Coefficient	Estimate	Std. Error	95% CI	
			Lower	Upper
Coefficient $\alpha$	0.937	0.008	0.921	0.953

### Reliability perceived organizational support

**Frequentist Scale Reliability Statistics**

Coefficient	Estimate	Std. Error	95% CI	
			Lower	Upper
Coefficient $\alpha$	0.933	0.010	0.914	0.952

**Normalitas skewness-kurtosis-QQplot****Descriptive Statistics**

	Skewness	Std. Error of Skewness	Kurtosis	Std. Error of Kurtosis
stres kerja	0.774	0.209	-0.868	0.414
Turnover Intention	0.176	0.209	-0.439	0.414
Perceived Organizational Support	1.092	0.209	1.032	0.414

**LINIERITAS****ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Turnover Intention * Stres kerja	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation from Linearity	54 1 53	1894,381 89021,484 250,473	7,702 361,932 1,018	,000 ,000 ,464
	Within Groups		80	245,962		
	Total		134			

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Turnover Intention * Perceived organizational behaviour	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation from Linearity	39 1 38	1880,819 44944,880 747,554	3,675 87,816 1,461	,000 ,000 ,072
	Within Groups		95	511,806		
	Total		134			

**Correlation****Pearson's Correlations**

Variable	stres kerja	Turnover Intention	Perceived Organizational Support
1. stres kerja	Pearson's r — p-value —	—	—

**Pearson's Correlations**

Variable		stres kerja	Turnover Intention	Perceived Organizational Support
2. Turnover Intention	Pearson's r	0.854***	—	
	p-value	< .001	—	
3. Perceived Organizational Support	Pearson's r	-0.231**	-0.607***	—
	p-value	0.007	< .001	—

\* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

**Linear Regression 1***Model Summary - Turnover Intention*

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE
M <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	30.170
M <sub>1</sub>	0.854	0.730	0.728	15.740

Note. M<sub>1</sub> includes stres kerja

**ANOVA**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
M <sub>1</sub>	Regression	89021.484	1	89021.484	359.306	< .001
	Residual	32952.042	133	247.760		
	Total	121973.526	134			

Note. M<sub>1</sub> includes stres kerja

Note. The intercept model is omitted, as no meaningful information can be shown.

**Coefficients**

Model		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p
M <sub>0</sub>	(Intercept)	114.459	2.597		44.080	< .001
M <sub>1</sub>	(Intercept)	37.672	4.271		8.820	< .001
	stres kerja	0.744	0.039	0.854	18.955	< .001

**Linear Regression 2***Model Summary - Turnover Intention*

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE
M <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	30.170
M <sub>1</sub>	0.607	0.368	0.364	24.066

Note. M<sub>1</sub> includes Perceived Organizational Support

**ANOVA**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
M <sub>1</sub>	Regression	44944.880	1	44944.880	77.603	< .001
	Residual	77028.646	133	579.163		
	Total	121973.526	134			

Note. M<sub>1</sub> includes Perceived Organizational Support

Note. The intercept model is omitted, as no meaningful information can be shown.

**Coefficients**

Model		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p
M <sub>0</sub>	(Intercept)	114.459	2.597		44.080	< .001
M <sub>1</sub>	(Intercept)	159.483	5.515		28.919	< .001
	Perceived Organizational Support	-1.379	0.157	-0.607	-8.809	< .001

**Moderation Analysis****Parameter estimates***Direct effects*

					95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
		Estimate	Std. error	z-value	p	
stres kerja	→ Turnover Intention	0.657	0.023	27.984	< .001	0.611 0.703

Note. Estimator is ML.

*Indirect effects*

					95% Confidence Interval	
					Low	Upp
		Estima te	Std. error	z- valu e	p	
stre s kerj a	→ Perceived Organizati onal Support → Turnov er Intenti on	0.087	0.03 2	2.71 9	0.00 7	0.02 4 0.15 0

Note. Estimator is ML.

*Total effects*

		Estimate	Std. error	z-value	p	95% Confidence Interval	
						Lower	Upper
stres kerja	→ Turnover Intention	0.744	0.039	19.097	< .001	0.668	0.821

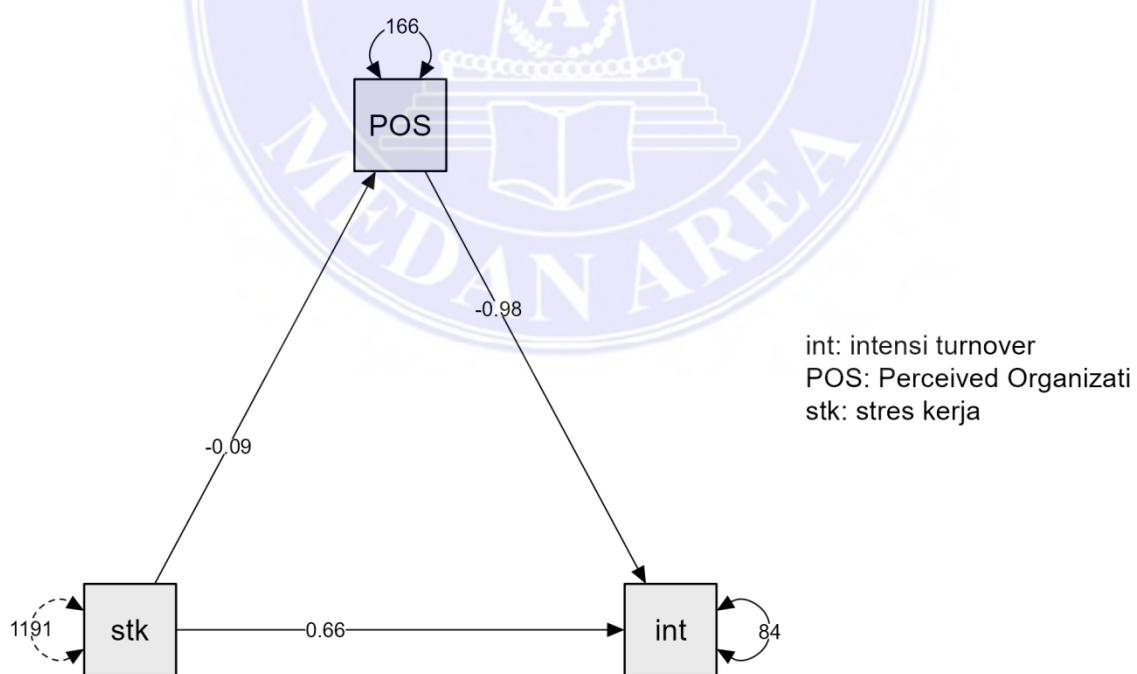
Note. Estimator is ML.

*Path coefficients*

		Estimat e	Std. error	z- value	p	95% Confidence Interval	
						Lowe r	Uppe r
Perceived Organization al Support	→ Turnover Intention	-0.983	0.06 1	16.05 5	< .00 1	1.103	0.863
stres kerja	→ Turnover Intention	0.657	0.02 3	27.98 4	< .00 1	0.611	0.703
stres kerja	→ Perceived Organization al Support	-0.089	0.03 2	-2.759	0.006	0.151	0.026

Note. Estimator is ML.

## 1. Path plot



## KATEGORISASI

	<b>Stres kerja</b>	<b>Turnover Intention</b>	<b>Perceived Organizational Support</b>
<b>Rumus</b>			
Xmin	22	25	16
Xmax	110	125	80
Range	88	100	64
Mean	66	75	48
SD	14.67	16.67	10.67
<b>Standar nilai</b>			
Rendah	<51	<58	<37
Sedang	>51 - <81	>58 - <92	>37 - <59
Tinggi	>81	>92	>59
<b>Frekuensi</b>			
Rendah	0	5	102
Sedang	48	20	25
Tinggi	87	110	8
Total	135	135	135
<b>Persentase</b>			
Rendah	0%	4%	76%
Sedang	36%	15%	19%
Tinggi	64%	81%	6%
Total	100%	100%	100%