

## **PENGARUH STRES KERJA PADA *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI KEPUASAN KERJA AGEN AJB BUMIPUTERA 1912**

**K. Ayu Budiastiti Purnama Dewi  
I Made Artha Wibawa**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: ayupurnadewi@gmail.com/ Tlp.+6281547441747

### **ABSTRAK**

*Turnover intention* yaitu faktor ketidaknyamanan yang dialami agen di dalam suatu perusahaan. *Turnover intention* perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi organisasi dengan mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan kerja di dalam perusahaan. Dalam penelitian ini sampel terkumpul sebanyak 66 responden menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan berupa *measurement model* dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh langsung secara positif pada *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar, stres kerja berpengaruh negatif pada kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar dan kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Saran untuk AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar, yaitu untuk memperkecil tingkat stres kerja diupayakan meningkatkan kualitas supervisi agar meredam konflik kerja, untuk meningkatkan kepuasan kerja maka pimpinan harus memberikan kesempatan untuk maju agar kinerja searah.

**Kata Kunci** : *turnover intention* , stres kerja, kepuasan kerja

### **ABSTRACT**

*Turnover intention* is a factor of discomfort experienced agent in a company. *Turnover intention* needs to get serious attention to the organization to reduce stress and increase job satisfaction in the company. In this study the samples collected as many as 66 respondents using a questionnaire. Data analysis methods used in the form of *measurement model* and *path analysis*. Results of this research show a direct effect of work stress in a positive and significant impact on *turnover intention* agent 1912 Branch Renon Denpasar. Work stress and significant negative effect on job satisfaction agents 1912 Branch Renon Denpasar. The results also show negative effect on job satisfaction and *turnover intention* significantly to the 1912 Branch agent Renon Denpasar. Suggestions for 1912 Branch Renon Denpasar, which to reduce's the levels of work stress strived to improves the quality supervision at order to dampen the labor conflict, to improve job satisfaction then the leaders should provide an opportunity to move forward so that the performance of direction.

**Keywords** : *turnover intention* , work stress, job satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Dalam pekerjaan setiap orang memiliki kualitas kemampuan berbeda-beda, dimana dalam kinerja organisasi bukan hanya kemampuan yang mempengaruhi kinerja seseorang tetapi juga dipengaruhi oleh tindakan dan peran manajemen (Arthur, 1994). Menurut Samad (2006) pekerjaan mampu

mempengaruhi hasil kerja dan perilaku seseorang. *Turnover* merupakan masalah serius di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang berhubungan terhadap perputaran tenaga kerja yang tinggi (Kumar *et al.*, 2012). Curtisy dan Wrightg (2001) mendefinisikan *turnover* sebagai proses bahwa karyawan akan meninggalkan organisasi, sementara *turnover intention* adalah sebuah pengukuran terhadap keinginan karyawan untuk keluar. Richardson (2007), menyatakan ketidakpuasan terjadi ketika seorang karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya karena dengan keluar dari pekerjaannya maka, karyawan tersebut berharap untuk mendapatkan pekerjaan lain yang mampu memberikan kepuasan kerja dengan lebih baik. *Turnover intention* yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang karyawan untuk pindah di perusahaan tempat mereka bekerja sebelumnya (Nelwan, 2008). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu bahwa untuk memicu seseorang keluar dari organisasinya, disebabkan oleh ketidakpuasan atas pembayaran yang diterima, begitupun sebaliknya (Wang *et al.*, 2010).

Lum *et al.* (1998) mendefinisikan *turnover intention* adalah keinginan individu keluar dari organisasi, keinginan individu serta mengevaluasi mengenai posisi seseorang berdasarkan ketidakpuasan untuk mempengaruhi seseorang ketika keluar dan menemukan pekerjaan yang lainnya di luar perusahaan, *turnover intention* merupakan salah satu perilaku yang mempengaruhi *turnover*, mengacu pada penelitian Lum *et al.* (1998), mengkonstruksi dimensi *turnover intention*, dimana dimensi pertama yaitu keinginan seseorang dalam mencari pekerjaan baru seperti keinginan ketika mencari pekerjaan baru pada bidang yang sama di perusahaan lain, sebab yang memberikan keuntungan lebih banyak adalah

perusahaan lain dibandingkan tempat bekerja saat ini. Bagi karyawan pemula *turnover* dapat berakibat fatal bagi organisasi sebab berdampak terhadap biaya pendidikan yang tinggi serta kekurangan karyawan yang memiliki tenaga ahli terhadap pasar tenaga kerja (Igbaria dan Greenhaus, 1992).

Teori yang mendukung variabel *turnover intention* ini yaitu teori ekspektasi Victor H. Vroom, menyatakan bahwa hubungan timbal-balik antara yang diinginkan dan yang dibutuhkan berdasarkan hasil kerjanya dapat memotivasi seseorang lebih giat lagi dalam bekerja (Hasibuan, 2008). Sebagian besar orang termotivasi dalam perilaku tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan berupa prestasi kerja yang baik, prestasi kerja dengan hasil kerja yang lebih baik akan menghasilkan gaji, bonus atau hal lain yang akan diberikan perusahaan. Dimensi *turnover intention* menurut Novliadi (2007) berdasarkan usia karyawan, lamanya bekerja seorang karyawan dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Arianto (2001) menyatakan, berbagai perilaku karyawan secara langsung maupun tidak langsung dapat membuat kinerja perusahaan yang telah baik dapat rusak. Faktor yang dapat menyebabkan *turnover intention* sehingga berujung pada *turnover intention* sebagai tindakan akhir oleh seorang karyawan adalah ketidaknyamanan kerja yang terdiri dari beberapa faktor kerja yang tidak mendukung sehingga terciptanya ketidaknyamanan yang dirasakan karyawan di perusahaannya itu (Pasewarrk dan Strawsser, 1996).

*Turnover intention* yang lebih tinggi dapat menyita perhatian perusahaan sebab dapat mengganggu kegiatan perusahaan, dan melambungkan biaya seperti rekrutmen, wawancara, tes, tunjangan hari raya. Lebih tinggi *turnover intention* pada perusahaan maka lebih sering perusahaan mengalami pergantian atau perputaran karyawan, dan biaya-biaya yang dikeluarkan perusahaan jauh lebih besar lagi. *Turnover intention* yang rendah dapat memperkecil perputaran karyawan serta biaya-biaya yang dikeluarkan. Dubas dan Nijhawan (2007) beragumen bahwa *turnover* memiliki efek negatif pada perusahaan karena menyebabkan biaya-biaya tambahan yang bersifat merugikan.

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar, berlokasi di Jalan Diponegoro No. 117 Denpasar merupakan salah satu perusahaan asuransi yang telah berdiri cukup lama di Indonesia dan mengalami *Turnover* karyawan. Sebagian dari beberapa perusahaan asuransi saat ini *turnover intention* pada agen asuransi telah banyak terjadi sehingga menjadi masalah serius terhadap beberapa perusahaan terutama di perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Terdapat beberapa alasan yang dikemukakan agen AJB Bumiputera 1912, dimana alasan pertama tersebut merupakan faktor luar organisasi. Kejadian-kejadian *turnover intention* yang dialami para agen dikarenakan adanya pengelolaan perilaku individu yang tidak efektif di perusahaan mereka. Penyebab terjadinya perilaku individu berupa stres kerja, karakteristik pekerjaan, serta pola kepemimpinan transformasional seseorang dapat mempengaruhi individu yang disebabkan kepuasan kerja yang akhirnya berujung pada *turnover intention*. Karakteristik pekerjaan yang dialami individu

merupakan suatu uraian pekerjaan yang menjadi suatu keputusan dalam bekerja dan dalam kegiatannya bisa mencapai kepuasan. Karakteristik pekerjaan merupakan suatu tindakan dalam menjalankan suatu pekerjaan yang dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu arti tugas, Keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, otonomi dan umpan balik (Robbins, 2006).

Fakta-fakta terjadinya *turnover* pada agen yaitu adanya ketidakpuasan di dalam perusahaan seperti upah yang diperoleh setiap bulannya, ketidakpuasan atas *supervisor* yang diterima karna lebih mementingkan dirinya sendiri, ketidakpuasan dengan rekan kerja yang tidak searah, ketidakpuasan akan perkerjaannya saat visi misi tidak tercapai dan isi kerja yang meliputi setiap prosedur perusahaan yang membuat agen sulit beradaptasi. Adanya hubungan negatif antara kepuasan kerja dengan *Turnover intention* dimana meningkatnya kepuasan kerja maka keinginan untuk keluar dari organisasi semakin rendah (Foon *et al*, 2010).

Meningkatnya perkembangan jaman saat ini yang semakin maju mengharuskan perusahaan AJB Bumiputera 1912 untuk bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Agen asuransi saat ini dihadapkan dengan berbagai masalah yang dapat dilihat dalam pertumbuhan ekonomi yang tidak seimbang dan adanya beberapa masalah yang dihadapi perusahaan asuransi sehingga mempengaruhi agen untuk terkena stres. Stres merupakan keadaan yang dinamik yang diinginkan dan hasilnya diartikan sebagai sesuatu hal yang tidak pasti namun sangat penting baginya yang berupa peluang, kendala maupun tuntutan (Robbins, 2006). Faktor yang memengaruhi stres kerja dapat berupa faktor organisasi itu sendiri, faktor

lingkungan, serta faktor individunya. Fakta yang terjadi pada perusahaan AJB Bumiputera 1912 mengalami beberapa masalah yang mempengaruhi stres kerja misalnya, adanya tuntutan tugas ketika agen tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga membuat agen merasa stres, adanya perubahan situasi bisnis dimana perusahaan asuransi saling bersaing dan membuat agen merasa tersaingi sehingga tidak mampu mendapatkan nasabah. Salah satu dampak stres dari ke lima jenis konsekuensi dampak stres terhadap organisasi berupa keabsenan, rendahnya produktivitas, *turnover* meningkat, ketidakpuasan kerja, keterasingan rekan sekantor, dan menurunnya keterikatan serta kesetiaan pada organisasinya (Hermitha, 2011). Teori yang menentukan variabel stres kerja yaitu teori motivasi Herzberg (1966), dimana faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik terkait dengan perasaan dan keinginan individu. *Distress* merupakan kondisi stres yang berdampak negatif, sedangkan *eustress* merupakan stres yang memberikan dampak positif (Murtiningrum, 2006). Stres bisa membuat ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*), meningkatnya *turnover*, dan kehilangan tenaga kerja (Nugroho, 2008). Klassen (2011), mengemukakan stres kerja mempunyai pengaruh positif dengan *turnover intention*, stres kerja yang dihadapi pegawai secara berlebihan berimplikasi terhadap *turnover intention*.

Kepuasan kerja adalah segala sikap atau tindakan yang dimiliki oleh seorang karyawan (Church, 1992). Azri (2011) menyatakan, kepuasan kerja memiliki makna yang berbeda-beda tergantung pemikiran setiap orang terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Individu yang cenderung keluar dari suatu organisasi adalah individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya, dan

sebaliknya individu yang puas akan pekerjaannya akan bertahan dalam organisasi (Andini, 2006). Tzeng (2002), menyatakan bahwa niat untuk berhenti bekerja di dalam suatu perusahaan akan lebih rendah apabila kepuasan seorang karyawan secara keseluruhan menjadi peran profesional dan membuat suasana pekerjaan menjadi menyenangkan. Faktor penentu kepuasan atau ketidakpuasan pekerjaan terbukti dari adanya aspek situasi kerja (Egan *et al.*, 2004). Kepuasan kerja sebagai kesenangan dan keadaan emosi yang baik akan menghasilkan penilaian terhadap pengalaman kerja setiap individu, definisi ini terdiri dari dua unsur yaitu kognitif (penilaian pekerjaan yang diterima), dan afektif (keadaan emosi), dimana unsur ini menunjukkan sejauh mana individu merasakan persepsi positif atau negatif tentang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja memiliki makna yang berbeda-beda tergantung pemikiran setiap orang terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Karyawan akan merasa senang dan nyaman apabila kondisi lingkungan sesuai dengan yang diharapkan dan diberikan penghargaan dari jerih payah hasil kerjanya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan bisa berupa faktor psikologis, fisik, faktor finansialnya serta sosialnya. Fakta kepuasan kerja terhadap agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar meliputi alasan-alasan yang dikemukakan agen seperti ketentraman kerja yang berhubungan dengan kejiwaan agen untuk mendapatkan kepuasan saat bekerja di kantor, adanya perlengkapan kerja yang memadai saat agen mulai beraktivitas di kantor, serta kesehatan pegawai yang baik membuat kinerja jauh lebih baik, adanya keamanan kerja saat agen mulai beraktifitas di luar maupun di dalam

organisasi, serta adanya interaksi sosial yang baik antara rekan sekantor, atasan, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Kinerja karyawan (*turnover*) cenderung terpusat dengan adanya dampak kepuasan kerja (Yulianda, 2009). Kepuasan kerja dari seorang pegawai bisa bervariasi sehingga tidak semua karyawan mempunyai masalah atau kebutuhan yang sama tergantung dari kebutuhan primer yang dirasakan karyawan dalam kegiatan kerja sehari-hari seorang karyawan yang bersangkutan (Moncrieef III, 1986). Setiap orang atau seorang agen ingin selalu ada dalam kenyamanan, begitupun dengan agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 yang selalu ingin merasa nyaman ketika berada dan bekerja di dalam perusahaan untuk mencapai hasil yg produktif serta hasilnya yang lebih optimal, jika agen menghadapi suatu ketidakpuasan maka agen akan menghadapi permasalahan antara kebutuhan dengan keinginan seorang agen dalam suatu pekerjaan. Judge *et al.* (2001), menyatakan bahwa harapan berbasis teori motivasi terhadap kepuasan mengikuti dari manfaat yang dihasilkan kinerja. Motivasi yang dapat diberikan personalia atau perusahaan yaitu dengan memberikan bonus atau *achievement* kepada agen yang dirasa kurang produktif. Perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 memotivasi karyawannya dengan memberikan gaji atau penghasilan, mengadakan kompetisi untuk memperbaiki hasil prestasi yang telah dicapai sebelumnya, memberikan kesempatan kepada agen untuk pengembangan kariernya agar memperoleh kenaikan jabatan di perusahaan dengan mempertimbangkan prestasi, pencapaian target kerja, pengalaman kerja, serta jenjang karier, memberikan tunjangan hari raya berdasarkan dengan ketentuan-



ketentuan yang ditetapkan dari perusahaan itu sendiri, dan memberikan bonus kepada agen tergantung dari laba yang didapat perusahaan serta mengadakan acara makan bersama jika mencapai target yang optimal. Dengan adanya motivasi ini diharapkan agen akan bekerja lebih giat lagi untuk memenuhi visi personalia atau perusahaan. Riyanto (2008), menyatakan ketidakpuasan menjadi pemikiran untuk berhenti dari perusahaan sebelumnya sebab ketika karyawan berhenti dari pekerjaannya saat ini, karyawan tersebut akan berharap untuk mendapatkan pekerjaan di luar pekerjaan sebelumnya yang akan memberikan kepuasan kerja yang lebih baik lagi bagi karyawannya. Abraham (1999) menyatakan adanya hubungan yang signifikan negatif terhadap kepuasan kerja dengan *turnover intention*, dan *turnover intention* akan menurun secara signifikan apabila kepuasan kerja meningkat.

Adapun data perkembangan jumlah agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar tahun 2012-2014 dapat dilihat di bawah ini pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Daftar Jumlah Agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar dari tahun 2012-2014**

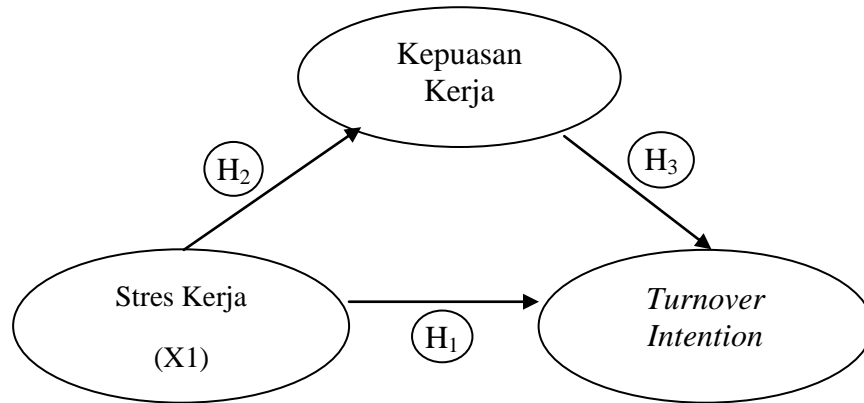
BULAN	Tahun 2012			Tahun 2013			Tahun 2014		
	Masuk (orang)	Keluar (orang)	Jumlah (orang)	Masuk (orang)	Keluar (orang)	Jumlah (orang)	Masuk (orang)	Keluar (orang)	Jumlah (orang)
Januari	1	-	64	-	2	68	1	-	68
Februari	1	5	60	-	1	67	-	14	54
Maret	1	-	61	-	-	67	2	-	56
April	4	-	65	-	2	65	2	-	58
Mei	-	1	64	-	-	65	-	-	58
Juni	-	-	64	-	-	65	4	-	62
Juli	-	1	63	1	-	66	-	7	55
Agustus	1	-	64	-	-	66	5	-	60
September	-	-	64	-	-	66	7	-	67
Oktober	1	-	65	-	-	66	-	-	67
November	1	-	66	1	-	67	-	-	67
Desember	4	-	70	-	-	67	-	-	67
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>7</b>		<b>2</b>	<b>5</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	

Sumber: AJB Bumiputera, 2015

Dari data tabel di atas terlihat bahwa banyaknya agen asuransi tahun 2012 sebanyak 70 orang, tahun 2013 sebanyak 67 orang, dan tahun 2014 sebanyak 67 orang, sedangkan banyaknya *turnover* pada tahun 2012 sebanyak 7 orang, tahun 2013 sebanyak 5 orang, sedangkan tahun 2014 sebanyak 21 orang. Ini berarti bahwa pada tahun 2014 terjadi *turnover intention* lebih banyak dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah *turnover* di perusahaan AJB Bumiputera 1912 sangat cukup tinggi dan tentu akan berdampak negatif terhadap organisasi.

Dari data di atas dan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka akan diprediksi pengaruh *turnover intention* dengan melakukan pengujian kembali

terhadap beberapa faktor yang akan digunakan, yaitu faktor stres kerja dan kepuasan kerja di AJB Bumiputera.



**Gambar 1. Kerangka konseptual**

Sumber: Hermitha (2011), Klassen (2011), Layne *et al.* (2010), Miitchel *et al.* (2014), Robbins (2003), Kakkos *et al.* (2010), Robbins (2003), Handoko (2001), Foon *et al.* (2010).

Kerangka konseptual di atas dirumuskan ke dalam tiga hipotesis penelitian yaitu:

H<sub>1</sub> : Stres Kerja berpengaruh langsung secara positif terhadap *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar.

H<sub>2</sub> : Stres Kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar.

H<sub>3</sub> : Kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention* AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan kuantitatif dapat digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Renon Denpasar dengan lokasi perusahaan di jalan Diponegoro No. 117 Denpasar. Data yang didapat melalui kuesioner dan kuesioner digunakan untuk menganalisis data. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Jenis sampel yang akan dipergunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *sampling* jenuh sebab semua populasi digunakan sebagai sampel, yaitu sebanyak 66 orang.

Beberapa macam alat-alat analisis yang ada, peneliti dapat menentukan alat-alat analisis yang dapat digunakan sesuai kebutuhan dalam pembuktian setiap hubungan hipotesis penelitian yang akan digunakan. Alat-alat analisis yang dapat dipergunakan dalam penelitian ada dua jenis, yaitu *measurement model* dan analisis path.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut adalah Karakteristik responden bisa dilihat dari beberapa kriteria Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Umur	< 19-30 tahun	27	40,9
		≥ 30-40 tahun	11	16,7
		≥ 40-50 tahun	21	31,8
		≥ 50 tahun	7	10,6
		<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
2	Jenis kelamin	Laki-laki	20	30,3
		Perempuan	46	69,7
		<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
3	Lama bekerja	< 1 tahun	14	21,2
		≥ 1-10 tahun	35	53,0
		≥ 10-20 tahun	12	18,2
		≥ 20-30 tahun	4	6,1
		≥ 30 tahun	1	1,5
		<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
4	Jenis pendidikan	SMP	1	1,5
		SMA/SMK	38	57,6
		D3	1	1,5
		S1	26	39,4
		<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah

Responden ditinjau dari umur, menunjukkan kelompok umur paling dominan yaitu pada usia <20-30 tahun dengan presentase 40,9 persen. Sedangkan untuk kelompok umur yang terendah yaitu pada usia  $\geq 50$  tahun dengan presentase 10,6 persen. Responden ditinjau dari jenis kelamin, menunjukkan presentase responden perempuan sebesar 69,7 persen dan responden laki-laki sebesar 30,3 persen. Responden ditinjau dari lamanya bekerja, menunjukkan pengelompokan responden berdasarkan lamanya bekerja paling dominan yaitu lama bekerja  $\geq 1-10$  tahun dengan presentase 53,0 persen. Sedangkan untuk kelompok lama bekerja yang terendah  $\geq 30$  tahun dengan presentase 1,5 persen.

Responden ditinjau dari jenis pendidikan, menunjukkan responden tertinggi memiliki jenis pendidikan SMA/SMK dengan presentase 57,6 persen. Sedangkan jumlah terendah adalah responden yang memiliki jenis pendidikan SMP dan D3 dengan presentase sama-sama 1,5 persen.

Hasil uji analisis berikut merupakan data yang dianalisis untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel artinya dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Berikut hasil analisis yang disajikan dalam bentuk tabel.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

No.	Variabel	Indikator	Koefisien korelasi	Keterangan
1	Stres Kerja (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,892	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0,768	Valid
		X <sub>1.3</sub>	0,898	Valid
		X <sub>1.4</sub>	0,848	Valid
		X <sub>1.5</sub>	0,792	Valid
		X <sub>1.6</sub>	0,840	Valid
		X <sub>1.7</sub>	0,889	Valid
		X <sub>1.8</sub>	0,760	Valid
2	Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,924	Valid
		X <sub>2.2</sub>	0,933	Valid
		X <sub>2.3</sub>	0,892	Valid
		X <sub>2.4</sub>	0,883	Valid
3	<i>Turnover Intention</i> (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,904	Valid
		Y <sub>1.2</sub>	0,950	Valid
		Y <sub>1.3</sub>	0,704	Valid
		Y <sub>1.4</sub>	0,896	Valid

Sumber: Olah Data 2015

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari masing-masing indikator yang digunakan menghasilkan koefisien korelasi dengan validitas tertinggi 0,950 dan koefisien korelasi dengan validitas terendah adalah

0,704. Hasil uji diatas menunjukkan variabel yang diuji nilainya  $> 0,30$ . Artinya seluruh indikator pada penelitian ini terbukti *valid* dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub> (stres kerja)	0,863	Reliabel
X <sub>2</sub> (kepuasan kerja)	0,845	Reliabel
Y ( <i>turnover intention</i> )	0,837	Reliabel

Sumber: Olah Data 2015

Untuk hasil pada uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Artinya reliabel, sehingga dapat digunakan untuk melanjutkan penelitian.

Untuk teknik pengumpulan data dapat melalui kuesioner yang akan digunakan ketika melakukan penelitian ini, yaitu pernyataan yang terdiri dari variabel stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*. Menurut Suharso (2010: 21), untuk mendeskripsikan hasil dari setiap nilai responden berdasarkan variabel yang digunakan pada penelitian ini perlu dilakukan konversi, di mana jawaban responden dapat digolongkan ke dalam beberapa skala pengukuran dihitung dengan  $\{(5 - 1) : 5\} = 0,8$ , maka kriteria pengukurannya sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = sangat buruk

1,81 – 2,60 = buruk

2,61 – 3,40 = cukup

3,41 – 4,20 = baik/tinggi

4,21 – 5,00 = sangat baik/sangat tinggi

Untuk variabel stres kerja yang diukur dengan 8 pernyataan yang ditanggapi dengan menggunakan 5 poin Skala *Likert*. Pada tabel 5 distribusi jawaban responden pada variabel stres kerja.

**Tabel 5.**  
**Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Stres Kerja**

No.	Pernyataan	Skala					Jml	Jml. Skor	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS			
1	Saya merasa emosi apabila mendapat beban pekerjaan yang berlebihan.	0	7	11	37	11	66	250	3,79
2	Saya merasa tergesa-gesa apabila ada desakan waktu dalam menyelesaikan tugas kantor.	0	4	15	39	8	66	249	3,77
3	Saya merasa jenuh apabila kualitas supervise yang jelek tidak mampu memotivasi saya.	0	7	11	35	13	66	252	3,82
4	Saya merasa tidak senang apabila pelaksanaan kinerja tidak sesuai dengan pekerjaan di dalam perusahaan yang tidak memadai.	0	3	19	36	8	66	247	3,74
5	Saya merasa bingung ketika memiliki 2 peran pekerjaan yang berbeda dalam bekerja.	0	7	27	23	9	66	232	3,52
6	Saya merasa menyerah apabila saya frustrasi saat pekerjaan yang saya kerjakan tidak sesuai dengan harapan.	3	15	24	18	6	66	207	3,14
7	saya merasa tidak senang apabila terjadi konflik antar kelompok saat bekerja di dalam perusahaan.	0	3	12	35	16	66	262	3,97
8	Saya merasa takut apabila ada berbagai bentuk perubahan sistem yang baru di perusahaan.	2	16	24	21	3	66	205	3,11
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>62</b>	<b>143</b>	<b>244</b>	<b>74</b>		<b>1904</b>	<b>3,61</b>

Sumber: Olah Data 2015



Tabel 5 menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap stres kerja pada agen AJB Bumiputera 1912 dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,97 pada pernyataan saya merasa tidak senang apabila terjadi konflik antar kelompok saat bekerja di dalam perusahaan ( $X_{1.7}$ ), dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,11 pada pernyataan saya merasa takut apabila ada berbagai bentuk perubahan sistem yang baru di perusahaan ( $X_{1.8}$ ). Jumlah nilai rata-rata untuk variabel stres kerja sebesar 3,61 termasuk dalam kriteria tinggi.

Untuk variabel kepuasan kerja yang diukur dengan 4 pernyataan yang ditanggapi dengan menggunakan 5 point Skala *Likert*. Tabel 6 distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan kerja.

**Tabel 6.**  
**Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Kerja.**

No.	Pernyataan	Skala					Jml.	Jml. Skor	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS			
1	Saya merasa senang apabila penghasilan yang di dapat selama bekerja di perusahaan sesuai dengan usaha yang dikerjakan.	0	3	9	37	17	66	266	4,03
2	Saya merasa puas apabila pimpinan memberikan kesempatan untuk maju ketika di promosikan di dalam perusahaan.	0	3	8	36	19	66	269	4,08
3	Saya merasa nyaman apabila kegiatan bersama rekan kerja searah.	0	0	9	39	18	66	273	4,14
4	Saya merasa nyaman apabila penyelia tidak mementingkan dirinya sendiri.	0	2	10	42	12	66	262	3,97
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>154</b>	<b>66</b>	<b>264</b>	<b>1070</b>	<b>4,05</b>

Sumber: Olah Data 2015

Tabel 6 menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap kepuasan kerja pada agen AJB Bumiputera 1912 dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,14 pada pernyataan saya merasa nyaman apabila kegiatan bersama rekan kerja searah ( $X_{2.3}$ ), dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,97 pada pernyataan saya merasa nyaman apabila penyelia tidak mementingkan dirinya sendiri ( $X_{2.4}$ ). Jumlah nilai rata-rata untuk variabel kepuasan kerja sebesar 4,05 termasuk dalam kriteria tinggi.

Untuk variabel *turnover intention* yang diukur dengan 4 pernyataan yang ditanggapi dengan menggunakan 5 point Skala *Likert*. Tabel 7 distribusi jawaban responden pada variabel *turnover intention*.

**Tabel 7.**  
**Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel *Turnover Intention***

No.	Pernyataan	Skala					Jml.	Jml. Skor	Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS			
1	Saya sering berfikir untuk meninggalkan perusahaan apabila pekerjaan dari bulan ke bulan tidak ada peningkatan penghasilan.	2	13	14	24	13	66	231	3,50
2	Saya mungkin akan meninggalkan perusahaan apabila selama bekerja di perusahaan tidak mampu meningkatkan kesejahteraan hidup lebih baik lagi.	0	6	22	27	11	66	241	3,65
3	Saya akan tetap tinggal di perusahaan apabila saya dapat merasa puas di perusahaan tempat saya bekerja.	0	5	17	32	12	66	249	3,77
4	Saya akan merasa tidak mempunyai masa depan yang cerah saat bekerja apabila di luar perusahaan saya mempunyai kesempatan kerja yang lebih baik.	0	18	18	23	7	66	217	3,29
<b>Jumlah</b>		<b>2</b>	<b>42</b>	<b>71</b>	<b>106</b>	<b>43</b>	<b>264</b>	<b>938</b>	<b>3,55</b>

Sumber: Olah Data 2015

Tabel 7 menunjukkan distribusi jawaban responden terhadap *turnover intention* pada agen AJB Bumiputera 1912 dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,77 pada pernyataan saya akan tetap tinggal di perusahaan apabila saya merasa puas dengan pekerjaan saya ( $Y_{1,3}$ ), dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,29 pada pernyataan saya merasa tidak mempunyai masa depan yang cerah saat bekerja apabila di luar perusahaan saya mempunyai kesempatan kerja yang lebih baik ( $Y_{1,4}$ ). Jumlah dari nilai rata-rata untuk variabel *turnover intention* yaitu sebesar 3,55 termasuk dalam kriteria tinggi.

Selanjutnya dilakukan uji *Kaiser Meyer Olkin* (KMO). *Conformatory factor analysis* dinyatakan layak apabila besaran nilai KMO minimal 0,5. Hasil uji analisis dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8.**  
***Conformatory factor analysis* (CFA)**

Variabel	KMO	Sig	Communalities	Component Matrix	Comulative %
X <sub>1</sub> (stres kerja)	0,883	0,000	0,807	0,899	68,299
X <sub>2</sub> (kepuasan kerja)	0,807	0,000	0,825	0,908	77,617
Y ( <i>turnover intention</i> )	0,770	0,000	0,874	0,935	71,540

Sumber: Olah Data 2015

Tabel 8 diatas menunjukkan hasil *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) pada setiap variabel lebih besar dari 0,5 dengan signifikansi  $< \alpha = 0,05$ . Maka, disimpulkan untuk masing-masing variabel dapat melakukan analisis faktor karena memiliki kecukupan sampel.

Berikut ini adalah langkah-langkah dalam menganalisis data dengan menggunakan *Path Analysis*. Hasil dari persamaan sub-struktur 1 disajikan pada tabel 9 sebagai berikut ini.

**Tabel 9.**  
**Summary dan Regresi Sub-struktur 1**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error</b>	<b>R Square Change</b>	<b>F Change</b>	<b>Sig F Change</b>
1	.722	.589	.589	.640	.596	94.25	.000

Sumber: Olah Data 2015

**Anova**

<b>Model</b>	<b>Sum of squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig</b>
Regression	38.714	1	38.714	94.259	.000
Residual	26.286	64	.411		
Total	65.000	65			

Sumber: Olah Data 2015

Berdasarkan hasil tabel 9 maka persamaan sub-struktur 1 sebagai berikut ini persamaan Sub-struktur 1.

$$X_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

$$X_2 = 0,000 + (-0,772X_1) + e$$

$$\begin{aligned} \varepsilon_1 (error_1) &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,596} \\ &= \sqrt{0,404} \\ &= 0,635 \end{aligned}$$

Hasil dari persamaan sub-struktur 2 disajikan pada Tabel 10 berikut.

**Tabel 10.**  
**Summary dan Regresi Sub-struktur 2**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error	R Square Change	F Change	Sig F Change
1	.885	.784	.777	.472	.784	114.337	.000

Sumber: Olah Data 2015

**Anova**

Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	50.960	2	25.480	114.337	.000
Residual	14.040	63	.223		
Total	65.000	65			

Sumber: Olah Data 2015

Berdasarkan hasil tabel 10 maka perhitungan persamaan Sub-struktur 2 sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,000 + 0,666 X_1 + (-0,264 X_2) + e$$

$$\begin{aligned} \varepsilon_2 (\text{error}_2) &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,784} \\ &= \sqrt{0,216} \\ &= 0,464 \end{aligned}$$

Besarnya pengaruh stres kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan kerja ( $X_2$ ) adalah  $0,772^2 = 0,596$  atau 59,6%, sedangkan sisanya 40,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

Besarnya pengaruh langsung stres kerja ( $X_1$ ) pada *turnover intention* ( $Y$ ) adalah  $0,666^2 = 0,443$  atau 44,3%, sedangkan untuk sisanya 55,7% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

Besarnya pengaruh tidak langsung stres kerja ( $X_1$ ) pada *turnover intention* ( $Y$ ) adalah  $0,203^2 = 0,041$  atau 4,1%, sedangkan sisanya 95,9% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

Besarnya pengaruh langsung kepuasan kerja ( $X_2$ ) pada *turnover intention* ( $Y$ ) adalah  $-0,264^2 = 0,069$  atau 6,9%, sedangkan 93,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

Besarnya pengaruh stres kerja ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) pada *turnover intention* (Y) adalah  $0,784 = 78,4\%$ , sedangkan sisanya  $21,6\%$  dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

Untuk menganalisis data dilakukan uji analisis dengan menggunakan *Path Analysis*. Berikut hasil uji path pada Tabel 11 dan 12.

**Tabel 11.**  
**Summary dan Regresi Sub-struktur 1**

Variabel	Unstandardized Coefficients		T	Sig
	B	Std. Error		
Stres kerja $X_1$	-.772	.079	- 9.709	0,000

Dependent Variabel : Kepuasan Kerja  
Sumber : Olah Data 2015

**Tabel 12.**  
**Summary dan Regresi Sub-struktur 2**

Variabel	Unstandardized Coefficients		T	Sig
	B	Std. Error		
Stres kerja $X_1$	.666	.092	7.234	0,000
Kepuasan kerja $X_2$	-.264	.092	-2.862	0,006

Dependen Variabel : Turnover Intention  
Sumber: Olah Data 2015

Pada Tabel 11 dan 12 menunjukkan hasil pengujian  $H_1$  : stres kerja berpengaruh signifikan pada *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Tingkat stres agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar sebagian besar disebabkan oleh adanya konflik kerja antar kelompok. Hasil ini mendukung penelitian dari Mitchell *et al.* (2014) yang menyatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *turnover intention*

agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Layne *et al.* (2010), menyatakan adanya hubungan positif dengan stres kerja terhadap *turnover intention*, meningkatnya *turnover intention* maka tingkat stres yang dialami oleh karyawan semakin tinggi.

Untuk uji yang ke 2 menunjukkan bahwa  $H_2$  : stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan pada kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Tingkat kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar disebabkan oleh adanya kegiatan bersama rekan kerja searah. Hal ini dapat membuat kegiatan bersama rekan kerja lebih baik lagi dengan cara pimpinan memberikan motivasi dan arahan yang lebih baik lagi, serta memberikan kesempatan kepada semua agen untuk lebih kreatif, dan inovatif dalam mencapai kemajuan yang baik antar rekan kerja di perusahaan. Hasil penelitian ini berdasarkan penelitian dari Kakkos *et al.* (2010), yaitu stres kerja memiliki pengaruh signifikan negatif pada kepuasan kerja.

Untuk pengujian ke tiga menunjukkan  $H_3$  : kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan pada *turnover intention* pada agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Tingkat *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar disebabkan oleh adanya kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri. Agen yang merasa puas tentu akan merasa betah untuk tinggal diperusahaannya, dan agen yang merasa tidak puas akan keluar dari perusahaan. Hasil ini mendukung penelitian dari Foon *et al.* (2010), yaitu kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan pada *turnover intention*.



## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan simpulan di atas maka hasil analisis dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu stres kerja memiliki pengaruh langsung secara positif dan signifikan pada *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912, dimana hipotesis pertama diterima. Artinya meningkatnya tingkat stres agen, maka tingkat *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar semakin tinggi juga. Stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912. Artinya bahwa semakin tinggi stres yang dialami agen, semakin rendah tingkat kepuasan kerja agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan pada *turnover intention*. Meningkatnya kepuasan kerja agen tentu akan semakin rendah *turnover intention* agen AJB Bumiputera 1912 Cabang Renon Denpasar.

Saran yang dapat diberikan yaitu bagi pihak personalia hendaknya dapat memberikan lebih banyak lagi pelatihan, komitmen kerja, dan motivasi kepada karyawan. Dalam penelitian berikutnya agar bisa mengembangkan variabel-variabel yang digunakan serta perusahaan yang berbeda.

## **REFERENSI**

- Azri, Brikend. 2011. Job Satisfaction: A Literature Review. *Journal of Management Research and Prattice*. 3 (4), pp: 77-86.
- Andini, R. 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang). *Tesis*. Semarang : Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Arianto. 2001. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Turnover Intention Pada Staff kantor Akuntan Publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 2(6), pp: 102-125.

- Abraham, Rebecca. 1999. The Impact of Emotional Dissonance on Organizational Commitment and Intention to Turnover. *The Journal of Psychology*. 133 (4), pp: 441-455.
- Arthur, J.B. 1994. Pengaruh dari Sistem Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Produksi dan Perputaran. *Academy of Management Journal*. 3(7), pp: 670-687.
- Curtis, & Wrightg, D. 2001. Retaying employees: The Fast Tracked to Commitment. *Management Research News*. 24 (9), pp: 56-61.
- Church. 1992. Evolution or Revolution in the Values of Organizational Development: Commentary on the State of the Field. *Journal of Organizational Change Management*. 5 (4), pp: 6-23.
- Dubas, & Nijhawan. 2007. A Humans Capitally Theory Perspectives of Sales Force Training, Productivity, Compensation, and Turnover. *Allied Academies International Conference Academy of Marketing Studies Proceedings*. 12 (2), pp: 21-25.
- Foon, & Leong. 2010. An Exploratory Studys on Turnover Intention Among Privated Sectors Employees. *International Journal of Business and Management*. 5, (8), pp: 57-64.
- Hermitha. 2011. Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semen Tonasa (PERSERO) pangkep. *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Igbaria, M., dan Greenhaus, J.H. 1992. Determinants of MIS employees turnover intentions: a structural equation model. *Communications of the ACM*. 3(5), pp: 34-51.
- Judge, Timothy A., Carl J. Thoressen, Jocye E.Bone, and Gregory K. Patton. 2001. The Job Satisfaction-Job Performance Relationship : Aqualitative and Quantitative Review. *Journal of psychological Bulletin*. 127 (3), pp: 376-407.
- Kumar, & Yacob. 2012. A Study on Turnover Intentioned in Fast Food Industry: Empeoyees' Fit to The Organizational Culture and the Important of their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 2 (5), pp: 9-42.

- Klassen, Robert M. 2011. The Occupationally Commitmen't and Intentioned to Quit Of Praticing and Pre-service Teachers: Influence of Self-Efficacy, Job stres, and Teaching Context. *Contemporary Educational Psychology*. 36 (2), pp: 114-129.
- Layne, & Singh. 2004. The Relationship's of Occupationally Stres, Psychological Strain, and Coping Resources to the Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors. *Rehabilitation Counseling Bulletin*.48(1), pp: 19-29.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F., and Sirola, W. 1998. Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitmen?. *Journal of Organizational Behavior*. 19 (3), pp: 305-320.
- Murtiningrum. 2006. Analisis Pengaruh Konflik kerja dan Keluarga Terhadap Stres Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Guru Kelas 3 SMP Negeri di Kabupaten Kendal). *Tesis*. Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Moncrieef III, William C. 1986. Selling Activity and Sales Position Taxonomies for Industrial Salesforces. *Journal of Maketing Research*. Pp: 261-270.
- Mitchell, O., Mackenziee, Doris ., Gover. 2014. The Impact of Individual, Organizational, and Environmental Attributes on Voluntary Turnover Among Juvenile Correctional Staf Members. *Justice Quarterly: Academy of Criminal Justice Science*.. 17(2), pp: 332-357.
- Pasewarrk, William, and Strawsser, R. Jerry. 1996. The Determinant and Outcomes Associated With Job Insecurity in a Professional Accounting Environment. *Bevaioral Research in Accounting*. Vol. 8.
- Riyanto, Makmu. 2008. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keinginan Karyawan Berpindah Kerja. *Jurnal Ragam*. 8 (3), pp: 26-36.
- Richardson, H.A. 2007. Perceived Organizational Support's And Role In Stressors-Strain Relationship. *Journal of Managerial Physichology*. 23 (7), pp: 789-810.
- Samad. S. 2006. The Contribution Of Demographic variable: J ob Characteristics and Job Satisfaction on Turnover Intentions. *Journal of International Management Studies*..1 (1). pp: 67-80.
- Suharso, Puguh. 2010. *Model Analisis Kuantitatif "TEV"*. Jakarta: Indeks.
- Tzeng, Huey Ming. 2002. The Influence of Nurses Working Motivation and Job Satisfaction on Intention to Quit: An Empirical Investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*. 3(9), pp: 867-878.

Wang, Chen, Hyde, and Hsieh. 2010. Chinese Employees' Work Values and Turnover Intention in Multinational Companies: The Mediating Effect of Pay Satisfaction. *Social Behavior and Personality*. 38 (7), pp: 871-894.

Yulianda, dan Hariyanti. 2009. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Luar AJB Bumiputera 1912 Cabang Setiabudi Medan. *Jurnal manajemen bisnis* .2 (1), pp: 25-32.