

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP INTENSI KELUAR KARYAWAN PADA
RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH PADANG DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh

SHOLLY HIDAYATI

BP/NIM : 2016/16059174

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2018

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP INTENSI KELUAR
KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH PADANG
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

Nama : Sholly Hidayati
BP/NIM : 2016/16059174
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2018

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. Syahrizal, SE, M.Si (Ketua)



2. Hendri Andi Mesta, SE, Ak, MM (Sekretaris)



3. Rini Sarianti SE, M.Si (Penguji)



4. Chichi Andriani, SE, MM (Penguji)



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP INTENSI KELUAR KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH PADANG DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

Nama : Sholly Hidayati
BP/NIM : 2016/16059174
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2018

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I



Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP. 19720902 199802 1 001

Pembimbing II



Hendri Andi Mesta, SE, Ak, MM
NIP. 19741125 200501 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Rahmiati, SE, M.Sc
NIP. 19740825 199802 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sholly Hidayati
NIM/ Tahun Masuk : 16059174/2016
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 03 Agustus 1994
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
No. Hp : 082383019803
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan Pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini adalah asli gagasan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini sah apabila telah ditandatangani Asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini dan sanksi lainnya dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Mei 2018

menyatakan,

F8242ACF262908034
6000 DJP y Hidayati
NIM: 16059174

ABSTRAK

Sholly Hidayati 16059174/2016 : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi.

Pembimbing I : Dr. Syahrizal, SE, M.Si

Pembimbing II : Hendri Andi Mesta, SE, Ak, MM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar (2) Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja (3) Pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang yang berjumlah 96 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *Clustered Proposional Sampling* dengan total sampel berjumlah 77 orang.

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan variabel pemediasi dengan program SPSS Versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. (2) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. (3) Kepuasan kerja menjadi pemediasi atas pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

Kata Kunci: Intensi Keluar, Stres Kerja, Kepuasan kerja

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh Stres Kerja terhadap Intensi keluar Karyawan Pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemediasi ”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan petunjuk-petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.selaku pembimbing I, dan Bapak Hendri Andi Mesta ,SE, Ak, MM selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis mulai dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Rini Sarinti SE, M.Si selaku penguji I dan Ibu chici Andriani, SE, MM selaku penguji II yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

4. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Gesit Thabrani, SE, M.T selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Susi Evanita, M.S selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga penyelesaian studi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Bapak Supan Weri Mandar, S.Pd selaku Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan administrasi dan membantu kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha, Pegawai Perpustakaan, dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
9. Pimpinan serta seluruh karyawan dan perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengambilan data.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta ayahanda Syamsurizal dan ibunda Yanti serta kakak dan adik tercinta, beserta keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi yang sangat besar baik berupa moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen transfer angkatan 2016 dan Alumni Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, dan semua rekan-rekan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan yang penulis miliki sangat terbatas, maka untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini sangat penulis harapkan. Harapan penulis semoga skripsi ini memberi arti dan manfaat bagi pembaca terutama bagi penulis sendiri. Semoga Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang meridhoi dan mencatat usaha ini sebagai amal kebaikan kepada kita semua. Amin.

Padang, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	9
A. Kajian Teori	9
1. Intensi Keluar	9
2. Stres Kerja.....	15
3. Kepuasan Kerja	22
B. Penelitian yang Relevan.....	29
C. Kerangka Konseptual.....	31
D. Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Jenis dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Variabel Penelitian Definisi Operasional	37
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Uji Coba Instrumen	41
I. Teknik Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Analisis Induktif.....	45
3. Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step .	47
4. Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Sobel Test....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
B. Hasil Penelitian	55
1. Karakteristik Responden	55
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	55
b. Berdasarkan Umur	56
c. Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	56
d. Berdasarkan Masa Kerja	58
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	59

3. Analisis Hasil Penelitian	66
a. Uji Asumsi Klasik.....	66
b. Analisis Regresi Dengan Variabel Mediasi	70
C. Pembahasan.....	77
a. Pengaruh Stres Kerja (X) Terhadap Intensi Keluar(Y)	78
b. Pengaruh Stres Kerja (X) Terhadap Kepuasan Kerja (Z)	80
c. Pengaruh Stres Kerja (X) Terhadap Intensi Keluar (Y) Dengan Kepuasan Kerja (Z) Sebagai Variabel Pemediasi	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. : Data Turnover Karyawan RSI Siti Rahmah Padang	4
2. : Penelitian Terdahulu	29
3. : Daftar Susunan Kepegawaian RSI Siti Rahmah Padang.....	34
4. : Tabel Jumlah Sampel Penelitian	35
5. : variabel dan Indikator Penelitian	40
6. : Daftar Skor Setiap Pertanyaan	40
7. : Hasil Uji Validitas.....	41
8. : Hasil Uji Reabilitas.....	43
9. : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
10. : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	56
11. : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
12. : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	58
13. : Distribusi Frekuensi Intensi Keluar.....	60
14. : Distribusi Frekuensi Stres Kerja.....	62
15. : Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja.....	64
16. : Uji Normalitas.....	67
17. : Uji Multikolinearitas.....	69
18. : Uji Linieritas.....	70
19. : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar.....	71
20. : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	73

21. : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi.....	75
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. : Kerangka Konseptual.....	31
2. : Struktur Organisasi.....	54
3. : Hasil Uji Heterokedatisitas.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Observasi Penelitian.....	93
2. Surat Uji Coba Penelitian	94
3. Kuesioner Uji Coba Penelitian	95
4. Tabel Tabulasi Data Uji Coba Penelitian	100
5. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	103
6. Surat Penelitian.....	120
7. Kuisisioner Penelitian.....	121
8. Tabel Tabulasi Data (Y)	125
9. Tabel Tabulasi Data (X)	127
10. Tabel Tabulasi Data (Z)	129
11. Tabel Distribusi Frekuensi (Y)	132
12. Tabel Distribusi Frekuensi (X)	133
13. Tabel Distribusi Frekuensi (Z)	134
14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	135
15. Hasil Uji Heterokedastisitas	139
16. Hasil Uji Normalitas	141
17. Hasil Uji Linieritas	144
18. Hasil Uji Hipotesis.....	148

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja perusahaan ditentukan oleh sikap dan perilaku karyawan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Akan tetapi yang sering terjadi adalah kinerja perusahaan telah baik dapat rusak, baik secara langsung ataupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan.

Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Dengan tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan, akan semakin banyak menimbulkan berbagai potensi biaya, baik itu biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan, tingkat kinerja yang mesti dikorbankan, maupun biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. (Suwandi dan Indriantoro, 1999).

Saat ini permasalahan tingginya tingkat *turnover* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Selain itu, karyawan dituntut harus bisa beradaptasi dalam segala kondisi, seperti beban kerja semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya

dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahan hidup. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi. *Turnover* yang tinggi juga menyebabkan kurang efektifnya suatu organisasi karena hilangnya karyawan yang berpengalaman (Andini, 2006).

Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru. Meningkatnya *turnover* saat ini telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas ternyata menjadi sia-sia pada akhirnya karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain (Toly, 2001).

Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada perusahaan, demikian juga dengan Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, padat modal dan padat teknologi. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan Rumah Sakit menyangkut berbagai fungsi, antara lain pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin pelayanan. Agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang sedemikian kompleks, rumah sakit harus memiliki perangkat penunjang sumber daya

manusia yang profesional baik bidang teknis medis maupun tenaga administrasi. Begitu juga untuk menghadapi persaingan sekarang ini rumah sakit harus meningkatkan profesionalisme melalui peningkatan pelayanan kesehatan kepada pasien dan harus menyediakan pelayanan kesehatan yang prima selama 24 jam sehari. Pelayanan yang profesional hanya dapat dicapai bila rumah sakit memiliki sumber daya yang berkualitas. Pelayanan karyawan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh faktor stres kerja dan kepuasan kerja. Faktor-faktor inilah yang seringkali menjadi alasan intensi keluar karyawan rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melaksanakan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang mempunyai visi menjadi rumah sakit pilihan terbaik di Sumatera Barat dengan pelayanan yang islami. Sedangkan misi rumah sakit ini adalah memberikan pelayanan prima, meningkatkan profesionalisme pegawai melalui pendidikan yang berkelanjutan dan menyesuaikan perkembangan IPTEK terkini, melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah penulis lakukan pada rawat inap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, penulis melihat adanya indikasi tingginya tingkat *turnover* perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah. Menurut data dari bagian Sumber Daya Manusia Ketenagaan Rumah Sakit didapatkan bahwa *turnover* karyawan beberapa tahun terakhir di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah, hal ini terlihat selama periode 2012-2014 (lihat tabel 1)

Tabel 1 : Data *Turnover* Perawat Tetap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Tahun 2012 s/d 2014.

Tahun 2012			Tahun 2013			Tahun 2014		
Jumlah (orang)	Keluar (orang)	%	Jumlah (orang)	Keluar (orang)	%	Jumlah (orang)	Keluar (orang)	%
96	4	4,16	87	6	6,89	99	4	4,04

Sumber: Divisi SDM. Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang(2017)

Pada tabel 1 terlihat bahwa tingkat *turnover* perawat tetap Rumah Sakit Islam Siti Rahmah dalam tiga tahun terakhir dari tahun 2012 hingga tahun 2014. Pada tahun 2012 didapat persentase keluar karyawan 4,16% dan didapat persentase keluar karyawan 6,89 % ditahun 2013, selanjutnya didapat presentase keluar karyawan menjadi 4,04% pada tahun 2014.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, penyebab intensi keluar karyawan dilakukan dengan berbagai alasan seperti diterima ditempat lain yang memberikan penawaran yang lebih baik , stres dan beban kerja yang tinggi, alasan keluarga (mengikuti suami pindah kerja ke luar daerah dan tidakizinkan suami untuk bekerja), ingin mencari suasana baru, belum ada keselarasan atau kesesuaian dengan apa yang di harapkan oleh karyawan, diterima sebagai PNS didaerah asal, merasa tidak nyaman dengan tempat kerja dan dengan pekerjaan yang selalu monoton dan menyebabkan ketidakpuasan karyawan dari pekerjaannya.

Sejumlah penelitian menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar. Penelitian yang dilakukan Novie (2015), Budiyo (2016)

dan Irvianti (2015) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap keinginan keluar karyawan dari suatu organisasi atau perusahaan baik secara parsial maupun simultan. Menurut Rivai (2009:1008) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Menurut Ivancevich (2007:295), stres kerja adalah suatu respon adaptif, dihubungkan oleh perbedaan individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan fisik khusus pada seseorang.

Sejumlah riset juga menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi stres kerja terhadap intensi keluar. Robbins (2003) mengemukakan bahwa salah satu dampak stres kerja secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Dalam arti yang paling mendasar, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang (Mathis dan Jackson, 2009). Kepuasan kerja muncul ketika harapan seseorang terpenuhi. Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat intensi keluar karyawan (Luthans, 2006). Penelitian mengungkapkan hubungan negatif antara kepuasan kerja dan intensi keluar karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi akan membuat intensi keluar karyawan menjadi rendah. Kepuasan kerja yang rendah dari individu mengarahkan individu tersebut untuk mempertimbangkan pekerjaan alternatif untuk mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi. Setelah dilakukan berbagai macam pertimbangan

terhadap pekerjaan alternatif, maka akan timbul kemungkinan pada individu untuk meninggalkan pekerjaannya atau tidak meninggalkan pekerjaannya.

Dari berbagai penelitian telah membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap intensi keluar yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Menurut Novy (2014) adanya pengaruh positif antara stres kerja dengan intensi keluar melalui kepuasan kerja. Pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar yang dimediasi oleh kepuasan kerja yang didukung oleh penelitian Ni Wayan (2013) bahwa stres kerja memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap intensi keluar melalui kepuasan kerja.

Atas dasar berbagai permasalahan dan uraian yang ada di atas, penulis merasa tertarik dan perlu untuk meneliti berbagai aspek yang berkenaan dengan fenomena di atas, serta mengetahui lebih lanjut ke dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan Pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ada karyawan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang yang keluar dari organisasi.
2. Masih ada stres kerja yang dirasakan oleh karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
3. Masih ada kepuasan kerja yang masih rendah yang dirasakan oleh karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian pada variabel pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang bagian sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap intensi keluar karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
3. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
2. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
3. Pengaruh kepuasan kerja memediasi stres kerja terhadap intensi keluar karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperluas konsep intensi keluar karyawan dan nantinya penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengadakan penelitian dibidang SDM yang terkait dengan stres kerja, kepuasan kerja, dan intensi keluar.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan dalam menerapkan SDM dan dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang terkait dengan hal yang mempengaruhi intensi keluar karyawan.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

A. Kajian Teori

1. Intensi Keluar

a. Pengertian Intensi Keluar

Intensi keluar karyawan dari suatu organisasi atau dapat disebabkan oleh banyak alasan, baik dari sisi organisasi maupun keinginan karyawan. Keluarnya karyawan dengan inisiatif yang berasal dari organisasi biasanya dikenal dengan istilah Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Sedangkan inisiatif yang merupakan keinginan karyawan disebut pengunduran diri secara sukarela. Perilaku keluar organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengunduran diri yang berasal dari inisiatif karyawan yaitu secara sukarela. Abelson (1987) dalam Widiastuty (2012) menyatakan bahwa sebagian besar karyawan yang meninggalkan perusahaan karena alasan sukarela dapat dikategorikan atas perpindahan kerja sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) yang dapat disebabkan karena alasan berupa gaji, kondisi kerja, atasan atau ada perusahaan lain yang dirasakan lebih baik dan perpindahan sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*) dapat disebabkan karena perubahan jalur karir atau faktor keluarga.

Mathis dan Jackson (2009), secara sederhana mengatakan bahwa intensi keluar adalah proses dimana tenaga kerja berkeinginan

meninggalkan organisasi dan harus ada yang menggantikannya. Tidak semua intensi keluar memberikan dampak negatif bagi organisasi karena kehilangan beberapa angkatan kerja sangat diinginkan, terutama apabila pekerja-pekerja yang pergi adalah mereka yang berkinerja rendah, individu yang kurang dapat diandalkan, atau mereka yang mengganggu rekan kerja.

Intensi keluar karyawan yang tinggi pada suatu departemen atau divisi organisasi, menunjukkan bahwa departemen yang bersangkutan perlu diperbaiki kondisi atau cara pembinaannya. Karyawan yang meninggalkan pekerjaan mungkin dimotivasi oleh harapan-harapan akibat positif yang menguntungkan dalam pekerjaannya yang baru, karena karyawan menginginkan penghasilan yang lebih besar, tantangan dalam pekerjaan, perkembangan karir, suasana organisasi yang mendukung atau yang lainnya. Jika kemudian karyawan tersebut memperoleh apa yang diharapkan, maka hal ini dapat meningkatkan rasa percaya diri sendiri dan kepuasan (Irbayuni, 2012).

Simamora (2006) menyebutkan intensi keluar merupakan perpindahan (*movement*) melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi. perpindahan kerja dalam hal ini adalah perpindahan secara sukarela yang dapat dihindarkan (*avoidable voluntary turnover*) dan perpindahan kerja sukarela yang tidak dapat dihindarkan (*unavoidable voluntary turnover*).

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa intensi keluar adalah keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi atau perusahaan secara sukarela dikarenakan adanya faktor-faktor yang menyebabkan karyawan ingin keluar dari organisasi atau perusahaan. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kompensasi yang dirasa kurang adil oleh karyawan, kepuasan atas kondisi lingkungan kerja dan atasan serta adanya peluang kerja yang lebih baik diluar organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja pada saat ini.

b. Konsekuensi dan Pentingnya Intensi Keluar

Turnover dalam jumlah tertentu merupakan hal baik bagi suatu organisasi dan seringkali diperlukan untuk menyediakan kesempatan bagi para karyawan dalam memenuhi tujuan karirnya. Namun, ketika perputaran menjadi berlebihan, perusahaan harus melakukan sesuatu untuk menguranginya terutama jika para karyawan yang berkualifikasi tinggi dan kompeten yang meninggalkan perusahaan. Cara mengungkapkan alasan sebenarnya bagi para karyawan untuk meninggalkan pekerjaan adalah melakukan wawancara pengunduran diri, wawancara tersebut dilakukan sebelum karyawan keluar dari perusahaan (Mondy, 2008).

Tnay, *et.al.* (2013) menyatakan bahwa jika banyak karyawan yang meninggalkan organisasi, maka beban kerja dan lembur bagi karyawan yang tinggal akan meningkat. Dengan demikian akan dapat mengurangi tingkat produktivitas mereka karena semangat kerja karyawan yang

rendah dan dapat mempengaruhi seluruh kinerja perusahaan.

c. Indikator Intensi Keluar

Menurut Simamora (2004:626) indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* yaitu:

1) Adanya niat untuk keluar

Mencerminkan individu berniat untuk keluar adalah di lihat dari perilaku seseorang selama bekerja, biasanya diawali dengan perilaku absensi dan kemangkiran yang tinggi sebelum seseorang menentukan sikap untuk keluar dari organisasi.

2) Pencarian pekerjaan

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari lain, pada umumnya diawali dengan mencari tambahan penghasilan di luar organisasi.

3) Pemikiran untuk keluar

Mencerminkan individu untuk memikirkan sebelum mengambil sikap keluar, ia akan berfikir dalam rangka keputusannya tersebut, keluar dari pekerjaannya atau tetap berada dilingkungan pekerjaannya.

d. Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Keluar

Sedangkan menurut Robbins (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* dikelompokkan dalam tiga bagian, yaitu:

- 1) *Organizational-level characteristics*, terdiri dari lima bagian yaitu struktur organisasi, *job design*, stress kerja, *reward & pension plans*, dan *performance evaluation system*.
- 2) *Group-level characteristics*, terdiri dari dua bagian yaitu kelompok demografik dan *group cohesiveness*.
- 3) *Individual-level characteristics*, terdiri dari lima bagian yaitu usia, masa kerja, status marital, kepuasan kerja, dan *personality-job fit*.

Ada banyak faktor yang menjadi penyebab munculnya intensi keluar. Purna (2013:833) mengemukakan beberapa penyebab intensi keluar, yaitu :

- a) Usia, karyawan yang lebih muda lebih tinggi kemungkinannya untuk keluar. Tingkat *turnover* yang cenderung tinggi pada karyawan berusia muda disebabkan karena mereka masih memiliki keinginan untuk mencoba pekerjaan.
- b) Lama kerja, *Turnover* lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja yang lebih singkat. Interaksi dengan usia dan kurangnya sosialisasi awal merupakan keadaan yang memungkinkan untuk terjadinya *turnover*.
- c) Beban kerja, Akibat beban kerja yang terlalu berat dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau

penyakit akibat kerja.

- d) Faktor lingkungan, Lokasi yang menyenangkan akan menarik bagi karyawan, demikian juga dengan lingkungan fisik yang dapat berpengaruh pada *turnover* karyawan.
- e) Kepuasan kerja, Yaitu bahwa tingkat *turnover* dipengaruhi oleh kepuasan kerja seseorang.
- f) Kepuasan gaji, Kepuasan kerja karyawan dianggap sebagai penyebab *turnover*, namun persepsi karyawan terhadap perlakuan tidak adil dalam hal kompensasi menjadi penyebab lebih kuat.
- g) Faktor organisasi, Ketika pendatang baru memiliki profil nilai mendekati profil nilai organisasi, maka kemungkinan untuk tetap bertahan ditempat kerja lebih besar.

Purna (2013:832-833) telah menguraikan bagaimana proses munculnya intensi keluar ini, berawal dari penurunan tingkat kepuasan kerja, maka selanjutnya pada tahap kedua dan ketiga yaitu akan mempengaruhi penurunan motivasi yang dicirikan antara lain : stres, sakit fisik, malas bekerja, kualitas rendah, komunikasi personal kurang, masa bodoh dengan tugas pekerjaannya. Pada akhirnya akan memutuskan untuk berpikir dan berniat keluar untuk mencari pekerjaan baru. Pada tahap keempat, karyawan membandingkan pekerjaan alternatif dengan pekerjaan sekarang serta membuat suatu keputusan untuk tinggal atau keluar, dan pada tahap terakhir (kelima) adalah tindakan yang diambil karyawan untuk tetap

tinggal atau keluar dari organisasi.

Seorang karyawan yang meninggalkan perusahaan akan membawa dampak yang kurang baik antara lain :

- 1) Biaya penarikan (*recruitment*) karyawan. Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian.
- 2) Biaya pelatihan. Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia (sumber daya manusia) dan karyawan yang dilatih.
- 3) Tingkat kecelakaan para karyawan baru, biasanya cenderung tinggi sehingga menambah biaya pengobatan.
- 4) Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan sehingga menurunkan jumlah pendapatan perusahaan.
- 5) Peralatan produksi yang tidak bias digunakan sepenuhnya karena karyawan baru belum terlatih dengan baik.
- 6) Karyawan lain perlu melakukan kerja lembur, sebab kalau tidak ada lembur maka akan terjadi penundaan produksi. Hal ini mengakibatkan beban kerja karyawan lain meningkat.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Menurut Rivai (2009:1008) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Menurut Ivancevich (2007:295), stres kerja adalah suatu

respon adaptif, dihubungkan oleh perbedaan individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan fisik khusus pada seseorang. Menurut Robbins (2008:362) menjelaskan stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Robbins (2010:16) stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebihan yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan atau peluang yang terlampaui banyak. Stres tidak selalu negatif meskipun sering kali dipandang secara negatif stress bisa berpengaruh positif terutama jika memberikan manfaat potensial sebagai contoh, stress fungsional membantu seorang karyawan agar bisa memberikan upaya maksimum disaat-saat krusial.

Dari beberapa uraian diatas, penulis menyimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

b. Gejala stres

Cary dan Alison (1995: 307) mengemukakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- a) Fisik, yaitu nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.
- b) Perilaku, yaitu perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, sia-sia, paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.
- c) Watak dan kepribadian, yaitu sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak.

Menurut Brahm dalam Rivai, gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- a) Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.

- b) Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
- c) Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- d) Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

c. Indikator Stres kerja

Indikator stres kerja yang digunakan untuk mengukur tingkatan dari variabel stres kerja ini adalah menurut Invancevich (2007:299) adalah:

- 1) Seorang pekerja yang biasanya tepat waktu mengembangkan pola keterlambatan (atau seorang pekerja yang biasanya dapat di andalkan mengembangkan pola absen).
- 2) Seorang pekerja yang normalnya penggembira menjadi menarik diri (atau yang jarang terjadi, seorang penyendiri yang menjadi bergaul).
- 3) Seorang karyawan yang biasanya bekerja rapi dan teliti melakukan pekerjaan yang kotor, tidak lengkap, atau jorok.

- 4) Seorang pengambil keputusan yang baik tiba-tiba mulai mengambil keputusan yang buruk (atau tampak tidak mampu mengambil keputusan).
- 5) Seorang karyawan yang mudah bergaul dan akrab dengan orang lain menjadi cepat tersinggung dan tidak sopan.
- 6) Seorang karyawan yang biasanya berpenampilan rapi mengabaikan penampilannya.

d. Dampak Stres Kerja

Stres kerja dapat memiliki pengaruh positif maupun negatif dan keduanya dapat terjadi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Akibat dari stres banyak yang bervariasi. Stres kerja yang bersifat positif, seperti motivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik.

Menurut Luthan (2009:279) stres kerja dapat memberikan dua dampak yang berbeda dalam diri individu yang bekerja. Dampak stres kerja yang pertama berhubungan dengan perubahan perilaku dalam bekerja, seperti mulai giatnya karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan cara meningkatkan porsi komunikasi dengan rekan kerja dan atasan, sehingga beban kerja dan tanggung jawab yang diberikan atasan dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga stres yang muncul menjadi keyakinan atau optimisme.

Dampak stres yang kedua lebih mengacu pada perilaku negatif. Tekanan yang muncul tidak dapat dikelola atau dikendalikan,

sehingga menciptakan perasaan khawatir, takut atau pun pesimis yang mendorong karyawan untuk merasakan tekanan secara emosional seperti mudah marah, terburu-buru, suka melamun hingga menurunnya daya tahan tubuh yang dimiliki karyawan. Stres yang negatif akan merusak reputasi dan kinerja karyawan secara individual, dan juga akan mempengaruhi pencapaian kinerja organisasi, sehingga karyawan dapat berfikir untuk meninggalkan perusahaan.

Stres kerja bisa muncul lewat sejumlah cara yang dibagi atas tiga kategori umum yaitu: gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku. Secara fisiologis berarti bahwa stres dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung menurut Robbins dan Timothy (2012:156).

Gejala psikologis berarti stres dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Orang yang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau disuatu tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas dan wewenang dan tanggung jawab pekerjaan, stres dan ketidakpuasan akan meningkat.

Gejala stres kerja yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya aktivitas

merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur. Karyawan dapat menanggapi kondisi-kondisi tekanan tersebut secara positif maupun negatif. Stres dikatakan positif dan merupakan suatu peluang bila stres tersebut merangsang mereka untuk meningkatkan usahanya untuk memperoleh hasil yang maksimal. Stres dikatakan negatif bila stres memberikan hasil yang menurun pada produktivitas karyawan. Akibatnya, ada konsekuensi yang konstruktif maupun destruktif bagi badan usaha maupun karyawan. Pengaruh dari konsekuensi tersebut adalah penurunan ataupun peningkatan usaha dalam jangka waktu pendek maupun berlangsung dalam jangka waktu lama.

e. Pengaruh Stres Kerja terhadap Intensi Keluar

Menurut Robbins dan Judge (2008:377) akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, kemangkiran, dan *turnover* karyawan. Menurut Ratnawati, (dalam Widuri 2013) salah satu dampak stres kerja yang dialami karyawan adalah munculnya niat untuk berpindah dari pekerjaannya, dimana semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan akan meningkatkan intensi keluar. Dalam hal ini, kecemasan, kebosanan, ketegangan dan menunda-nunda pekerjaan merupakan gejala-gejala terjadinya stres kerja yang menimbulkan keinginan untuk melakukan *turnover*.

Stres dapat terjadi dikarenakan konflik yang terjadi dalam organisasi. Stres yang berlebihan dapat meningkatkan ketidakpuasan kerja,

dan akan berhubungan dengan sejumlah hasil yang gagal, serta menurunkan kinerja. Dengan demikian bahwasanya stres kerja yang dialami oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja dan akan dapat berdampak timbulnya keinginan berpindah dari karyawan tersebut.

Stres dapat mengubah individu dalam berperilaku, bila seseorang dalam keadaan stres, kemungkinan orang tersebut menjadi kurang memperhatikan keadaan sosialnya dan kurang sensitif terhadap orang lain. Hal ini akan menyebabkan ketidakharmonisan dalam hubungan antar karyawan. Interaksi yang kurang harmonis dapat menjadi penyebab karyawan merasa tidak nyaman berada di tempat kerja, sehingga karyawan merasa ingin meninggalkan perusahaan (Wisantyo, 2015).

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari cara pandang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia dan manajemen harus senantiasa memantau kepuasan kerja, karena hal ini mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, dan masalah-masalah personalia lainnya.

Dalam arti yang paling mendasar, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang (Mathis and Jackson, 2009). Kepuasan kerja muncul ketika harapan seseorang tidak terpenuhi.

Menurut Rivai (2011) Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006 : 243)

Jadi kepuasan kerja dapat disimpulkan sebagai apa yang membuat orang menginginkan dan menyenangi pekerjaan karena mereka merasa bahagia dalam melakukan pekerjaannya.

b. Pentingnya Kepuasan Kerja dan Konsekuensi

Kepuasan kerja penting karena dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Karyawan yang menilai pekerjaannya dapat memberikan kepuasan akan menurunkan tingkat absensi dan perputaran kerja. Bila kualitas penunjang kepuasan kurang dari memadai akan terjadi ketidakpuasan diantara karyawan. Hal ini akan berpengaruh baik terhadap semangat kerja maupun pada produktivitas

(Bangun, 2012).

Nawab dan Bhatti (2011), jika tenaga kerja puas dengan pekerjaan mereka serta lingkungan organisasi termasuk rekan kerja, kompensasi, kepemimpinan akan lebih berkomitmen terhadap organisasi di bandingkan pada saat mereka tidak merasa puas.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja yang digunakan penulis untuk mengukur kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Luthans (2006) yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri. Dalam hal di mana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
- 2) Gaji. Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.
- 3) Kesempatan promosi. Kesempatan untuk maju dalam organisasi.
- 4) Pengawasan (supervisi). Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.
- 5) Rekan kerja. Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

d. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting untuk diselidiki karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan

pegawai, perusahaan atau organisasi dan masyarakat. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (2004 : 115) dalam Riski (2010) sebagai berikut:

1. Faktor psikologis

Yaitu, faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

2. Faktor sosial

yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial sesama karyawan dengan baik, dengan atasan terutama sifat dan gaya memimpin bawahannya maupun dengan karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

3. Faktor fisik

Faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu pencahayaan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan umur.

4. Faktor finansial

Yaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan

kesempatan untuk maju.

e. Dampak kepuasan kerja

Robbins & Judge (2015:22) menyatakan bahwa dampak dari kepuasan kerja sebagai berikut:

- 1) Keluar (*Exit*), respon ini mengarahkan perilaku karyawan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari sebuah posisi yang baruserta pengunduran diri. Hal ini merupakan kerugian total bagi organisasi atas pengetahuan, keahlian, kemampuan dan karakteristik lainnya dari karyawan tersebut.
- 2) Suara (*Voice*), respon suara termasuk secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan. mendiskusikan masalah dengan atasan, dan mengambil beberapa bentuk aktivitas serikat.
- 3) Kesetiaan (*Loyalty*), respon ini berarti secara pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat menghadapi kritikan eksternal dan mempercai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang benar.
- 4) Pengabaian (*Neglect*), respon ini secara pasif membiarkan kondisi memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis, berkurangnya usaha dan tingkat kesalahan yang bertambah.

f. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar

Kepuasan kerja karyawan tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang atau pekerjaannya dan apa yang diperoleh karyawan.

Karyawan yang merasa puas adalah karyawan yang menginginkan banyak dan mendapatkannya. Karyawan yang terpenuhi keinginannya atau merasa puas jarang sekali mempunyai keinginan untuk pindah (*turnover intention*) ke tempat lain untuk bekerja. Sedangkan karyawan yang paling tidak puas adalah karyawan yang mempunyai banyak keinginan paling banyak, namun mendapatkan paling sedikit, sehingga keinginan untuk pindah pekerjaan (*turnover intention*) ke tempat lain akan semakin besar.

Kepuasan kerja karyawan tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang atau pekerjaannya dan apa yang diperoleh karyawan. Karyawan yang terpenuhi keinginannya atau merasa puas jarang sekali mempunyai keinginan untuk pindah (*turnover intention*) ke tempat lain untuk bekerja. Sedangkan karyawan yang paling tidak puas adalah karyawan yang mempunyai banyak keinginan paling banyak, namun mendapatkan paling sedikit, sehingga keinginan untuk pindah pekerjaan (*turnover intention*) ke tempat lain akan semakin besar (Kuntari dan karuniawan, 2002).

g. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Mansoor *et al* (2011) dalam Yani dkk (2016) berpendapat bahwa stres berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan yang memperkuat kepuasan kerja karyawan sangat penting untuk keberhasilan perusahaan. Stres kerja mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja, karena stres menjadi masalah utama dalam bekerja yang sangat

berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan (Jehangir, 2011). Menurut Iqbal dan Waseem (2012) stres kerja merupakan masalah serius yang berhubungan dengan kepuasan kerja, hal ini dapat dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan Dewi dan Wibawa (2016).

h. Kepuasan kerja sebagai pemediasi

Sejumlah riset juga menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi stres kerja terhadap intensi keluar. Robbins (2003) mengemukakan bahwa salah satu dampak stres kerja secara psikologis adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Dalam arti yang paling mendasar, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang (Mathis dan Jackson, 2009). Kepuasan kerja muncul ketika harapan seseorang terpenuhi.

Kepuasan kerja mempengaruhi tingkat intensi keluar karyawan (Luthans, 2006). Penelitian mengungkapkan hubungan negatif antara kepuasan kerja dan intensi keluar karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi akan membuat intensi keluar karyawan menjadi rendah. Kepuasan kerja yang rendah dari individu mengarahkan individu tersebut untuk mempertimbangkan pekerjaan alternatif untuk mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi. Setelah dilakukan berbagai macam pertimbangan terhadap pekerjaan alternatif, maka akan timbul kemungkinan pada

individu untuk meninggalkan pekerjaannya atau tidak meninggalkan pekerjaannya.

B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2 meringkas hasil penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi keluar dan pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar.

Tabel 2. Penelitian yang Relevan

No	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1.	Novie, Margarani, Suprpti, Ni Wayan. (2015)	Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh konflik peran dan stres kerja terhadap intensi keluar.	Structural Equation Modeling (SEM)	a. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. b. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar c. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi keluar. d. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap intensi keluar yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
2.	Purna (2013)	Kepuasan kerja dan komitmen organisasional pengaruhnya terhadap intensi keluar.	Structural Equation Modeling (SEM)	a. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi keluar (<i>turnover intention</i>). b. Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi keluar (<i>turnover intention</i>).
3.	Bibowo (2015)	Pengaruh kepuasan kerja, kompensasi dan pengembangan karir terhadap <i>turnover intention</i> .	Path analysis	a. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. b. Kompensasi tidak berpengaruh signifikan <i>turnover intention</i> . c. Pengembangan karier tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
4.	Budiyono (2016)	Analisa pengaruh kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>turnover intention</i> .	Regresi linear berganda	a. Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> . b. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> . c. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> .
5.	Irvianti dan verina (2015)	Analisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap <i>turnover intention</i> .	Regresi sederhana dan regresi berganda	a. Stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> . b. Beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> . c. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> .
6.	Tnay et al (2013)	<i>The Influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention.</i>	Structural Equation Modeling (SEM)	a. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . b. Kepuasan kerja dengan faktor kepuasan terhadap gaji dan dukungan atasan rendah negatif signifikan terhadap kepuasankerja karyawan. c. Komitmen organisasi tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
7.	Novy	Pengaruh stres kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.	Partial Least Square (PLS) dengan bantuan program SmartPLS.	a. adanya hubungan positif signifikan antara stres kerja dengan <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja. b. adanya hubungan negatif signifikan antara iklim organisasi dengan <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja. c. adanya hubungan negatif signifikan antara kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> .
8.	Johanes ,	Pengaruh Kompensasi	Structural	a. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap

	Edward (2014)	Dan Iklim Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.	Equation Modeling (SEM)	b. Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> yang dimediasi oleh kepuasan kerja. c. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.
9.	Yani (2016)	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan Wanita.	Partial Least Square (PLS)	a. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. b. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>Turnover intention</i> c. Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>.
10.	Tariana dan wibawa (2016)	Pengaruh <i>Work family conflict</i> dan kepuasan kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .	Path analysis	a. <i>Work family conflict</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. b. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.

C. Kerangka Konseptual

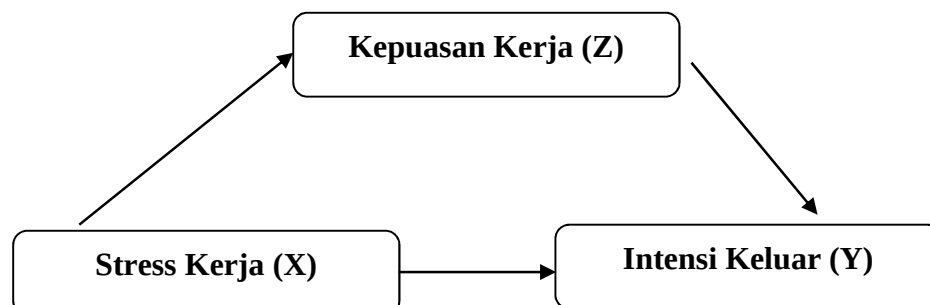
Stres kerja dapat berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap intensi keluar. Stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap intensi keluar dan berpengaruh tidak langsung yaitu melalui peran mediasi kepuasan kerja, apabila stres kerja yang dirasakan cukup tinggi maka akan menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dari ketidakpuasan yang dirasakan karyawan maka akan muncul rangsangan untuk berfikir mengenai keluar dari pekerjaan atau mencari pekerjaan yang baru yang memberikan kepuasan kerja yang tinggi.

Stres kerja, kepuasan kerja dan intensi keluar karyawan mempunyai hubungan yang erat karena salah satu faktor yang sering menjadi alasan seseorang pindah kerja adalah stres kerja dan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Banyaknya karyawan yang memiliki niat pindah kerja dan keluar dari organisasi karena merasakan stres kerja yang terlalu tinggi dan kepuasan kerja yang rendah yang dirasakan karyawan dalam organisasi maka akan menimbulkan keinginan untuk keluar dalam diri karyawan.

Dalam upaya mengurangi jumlah intensi keluar dari karyawan pada suatu perusahaan/organisasi hal yang penting diperhatikan oleh perusahaan tersebut adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari cara pandang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja yang di rasakan oleh karyawan akan menimbulkan minat kerja yang tinggi dan menghambat atau menghilangkan rasa ingin keluar karyawan dari perusahaannya, namun sebaliknya jika karyawan merasa tidak puas bekerja di dalam suatu perusahaan maka ketidakpuasan dalam bekerja itu akan menimbulkan minat ingin keluar karyawan dari perusahaan tempat ia bekerja. Dengan berbagai alasan yang mendorong keinginan intensi keluar karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disusun kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kajian teori dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Stres kerja berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
2. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
3. Kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian teori, dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Stres Kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang berpengaruh positif signifikan terhadap Intensi Keluar Karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal ini menunjukkan stres kerja karyawan yang tinggi dapat mendorong atau meningkatkan keinginan atau intensi keluar karyawan.
2. Stres Kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal ini berarti stres kerja karyawan yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.
3. Kepuasan Kerja memediasi secara parsial pengaruh antara Stres Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal ini berarti pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar karyawan bisa berpengaruh secara langsung dan tidak langsung melalui kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap intensi keluar karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja

yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula intensi keluar karyawan. Sedangkan stres kerja juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap intensi keluar karyawan melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja karyawan ditempat kerja maka akan semakin menurun tingkat kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan tingkat keluar karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan dan karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang guna mencapai tujuan dari Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang sebagai berikut :

1. Diharapkan pimpinan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang agar dapat menurunkan stres kerja karyawan berdasarkan indikator yang paling rendah terdapat pada perubahan perilaku, Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang disarankan untuk memperbaiki hubungan karyawan dengan rekan kerjanya, dengan mencari sumber masalah serta memberikan nasehat dan solusi tanpa memihak siapa pun agar terjalin komunikasi yang baik dan juga dengan memberikan perhatian lebih yang terfokus dengan memahami perasaan mereka terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga mereka pun dapat memberikan kontribusinya yang lebih optimal pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang.

2. Diharapkan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan sesuai dengan indikator yang paling rendah terdapat pada pekerjaan itu sendiri, pihak Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang disarankan untuk lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan karyawan. Sehingga karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.
3. Diharapkan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang dapat menurunkan intensi keluar, berdasarkan indikator yang paling tinggi terdapat pada pemikiran untuk keluar, Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Kota Padang disarankan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan supaya tidak menimbulkan stres kerja karyawan yang berakibat kepada keinginan keluar oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abelson, M. A. 1987, *Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover*. *Journal of Phsychology*, 72: 382-386.
- Anatan, Lina & Lena Ellitan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*. Bandung :Alfabeta
- Andini, Rita. 2006. *Analisis Pengaruh Kepuasan gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention*. Magister Manajemen. Universitas Diponegoro.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung :Erlangga.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. 1986. *The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 No. 6, 1173-1182.
- Budiyono, Rokhmad. 2016. Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Studi Pada PT Duta Service Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, Vol 8, No 1, 37-53.
- Cooper Cary & Straw Alison. 1995. *Stres Manajemen yang Sukses*. Jakarta: Kesain Blanc.
- Cooper, Donald R dan C. Wiliam Emory. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dewi, K. Ayu Budiastiti Purnama dan Wibawa I Made Artha. 2016. Pengaruh Stres Kerja Dan *Turnover Intention* Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Agen AJB Bumiputera 1912. Universitas Udayana Bali. Vol 5, No 2, 762-789.
- Fitria, Novy. Pengaruh Stres Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perawat Rumah Sakit X Di Surabaya.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

- Irbayuni, S. 2012. Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap keinginan untuk Pindah Kerja pada PT. Surya Sumber Daya Energi Surabaya. *Jurnal Neo-Bia*. Volume 6. No 1.
- Irianto, Agus. 2006. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Irvianti, Laksmi Sito Dwi dan Verina, Reno Eka. 2015. Analisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada pt XL Axiata tbk jakarta. Management department, school of business management, BINUS University, Vol 6, No 1, 117-126.
- Ivancevich, John M. 2007. *Prilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS. Edisi Revisi III*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Khikmawati, Retno. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Maharuddin, Pangewa. 2004. *Prilaku Keorganisasian*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Mathis & Jackson, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 10, Salemba Empat, Jakarta.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H.. 2011. *Human Resource Managemen (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Muliana, Siti. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Pindah Kerja Perawat Rumah Sakit Atma Jaya*. Tesis Magister Manajemen Universitas Esa Unggul.

- Nawab, Samina dan Komal Khalid Bhatti. 2011. *Influence Of Employee Compensation On Organizational Commitment and Job Satisfaction : A Case Study Of Educational Sector Of Pakistan. International Journal Of Business and Social Science Vol. 2 No. 8.*
- Ni Wayan. 2013. Pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan intensi keluar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Novie, Margarani Akwan. Suprpti, Ni Wayan Sri dan Sintasih, Desak ketut. 2015. *Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Intensi Keluar (Studi Pada Anantara Seminyak Resort Dan Spa, Bali.* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Bali, Indonesia.
- Nur Indrianto, dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Purna, I Nyoman. 2013. *Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional : Pengaruhnya terhadap Intensi Keluar.* E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Vol 2, No 12, 829-848.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi.* Edisi kedua. Jakarta: Rajawali pers.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari teori ke praktik.* Edisi kedua. Jakarta: Rajawali pers.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen.P. dan Judge,T.A. 2008. *Perilaku Organisasi.* Edisi dua belas. Salemba Empat. Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Edisi 3, STIE YKPN. Yogyakarta.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Edisi 2, STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sondang P Siagian. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung :Alfabeta.
- Suliyanto. 2011, *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Suwandi & Indriantoro, N. 1999. Model *Turnover Pasewark & Strawser*: Studi Empiris pada Lingkungan Akuntan Publik. *Jurnal Riser Akuntansi Indonesia*, 2. 173-195
- Syahronica, Gabriela. Hakam Moehammad Soe'oad dan Ruhana Ika. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*(Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk). Vol 20, No 1, 1-6
- Toly, A. A. 2001. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intentions* pada staff kantor akuntan publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 3 (2), 102-125.
- Tnay, Evelyn. Othman ,Abg Ekhsan Abg . Heng Chin Siong. Sheilla Lim Omar Lim. 2013.*The Influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention. Procedia – Social and Behavioral Sciences* 97 (2013) 201-208.
- Wibawa, I Made Artha dan Putra, I Gst. Ag. Gd. Emdy Mahardika 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan Komitmen organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Autobagus Rentcar Bali. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 4, 1100-1118.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widuri. 2013. Analisis pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan Kantor Konsultan Pajak di Surabaya. *Tax and Accounting Review*, Vol.3 No.2 .2013.
- Wisantyo. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap intensi turnover. *Jurnal MIX*, Vol V, No 1 Feb 2015

Yani, Ni Wayan Mega Sari Apri. Sudibya, I Gde Adnyana dan Rahyuda, Agoes Ganesha. 2016. *Pengaruh Work-Family Conflict Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention Karyawan Wanita*. E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana. Bali. Vol 5, No 3, 629-658.