

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan kemampuan untuk berbuat sesuatu, dan memanfaatkan kesempatan yang ada, serta kemampuan untuk bisa membebaskan diri dari kesulitan yang dialami. Kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan baik bersifat teknis maupun manajerial. Kemampuan yang dimiliki tersebut akan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku manusia dalam mencapai tujuan hidup baik individual maupun bersama. Semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat disumbangkan atau diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang atau jasa.¹ Dengan adanya sumber daya yang memiliki kualitas yang baik maka akan memberikan nilai guna yang baik terhadap perusahaan ataupun organisasi.

Bekerja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, merupakan suatu kebutuhan setiap manusia untuk kelangsungan hidup didunia, Allah Swt berfirman dalam Q.S. al-Jum'ah ayat 10.

فَاءِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

¹ Ikomang Ardana, Ni Wayan Mujiati dan I Wayan Mudiarta Utama, *Manajemen sumber daya Manusia* (Yogyakarta:Graha Ilmu 2012), h. 5.

“Apabila telah dtunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.²

Karyawan adalah sebagai sumber daya utama dalam suatu perusahaan, yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan memberikan kinerja yang optimal sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Karena jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan komplain yang dapat merusak citra perusahaan, hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Pertemuan pertama antara konsumen dengan pelayan menjadi salah satu faktor apakah konsumen tersebut menjadi pelanggan atau hanya menjadi kosumen saja, hal ini bisa terjadi karena kesan yang diberikan oleh pelayan kepada konsumen, jika pelayan memberikan pelayanan yang maksimal maka ada kemungkinan besar konsumen yang datang akan menjadi pelanggan bahkan menjadi pelanggan tetap.

Oleh karena itu karyawan memerlukan motivasi dalam bekerja. Motivasi dapat dibagi ke dalam dua kelompok. Pertama, motivasi yang datang dari luar diri para pekerja dan dikenal dengan motivasi ekstrinsik. Kedua, adalah motivasi yang datang dari dalam diri para pekerja dan dikenal dengan intrinsik. Adapun motivasi ekstrinsik bentuknya dapat berupa imbalan ataupun hukuman, motivasi ekstrinsik

² Departemen Agama RI, *Mushaf al-Quran Terjemah* (Jakarta: al-Huda, 2002), h. 555

ini lebih mudah dikelola oleh manajemen perusahaan. Hasil bisa positif maupun negatif terutama bila para pekerja merasa bahwa imbalan atau hukuman itu dijadikan alat manajemen untuk mengendalikan atau menyuapnya agar pekerja sesuai keinginan manajemen. Namun, uang dan berbagai imbalan lain belum tentu membuat seseorang meningkatkan semangat dalam menjalankan pekerjaannya. Motivasi intrinsik merupakan keinginan yang berasal dari dalam diri para pekerja, misalkan, para pekerja sangat ingin mengembangkan perusahaannya dan ingin melihat perusahaannya maju. Motivasi ini didorong semangat di dalam diri pekerja yang sudah bekerja merintis dari awal perusahaan dibangun dan bahu-membahu dengan pemilik perusahaan. Semangat dan minat ini, dalam bentuknya yang lain adalah obsesi.³

Menjalin hubungan baik dengan organisasi pekerja sangatlah penting. Dalam sistem ekonomi yang menekankan peranan pasar bebas dan yang diiringi oleh sistem demokrasi dalam pemerintahan, usaha perusahaan untuk menjalin hubungan baik dengan organisasi pekerja merupakan langkah yang sangat penting. Ketidaksepakatan di antara manajemen dengan organisasi pekerja dapat menimbulkan akibat buruk kepada perusahaan. Produktivitas pekerja berkurang, kualitas barang yang diproduksi merosot dan beberapa kemunduran lainnya. Dapat berlaku apabila timbul ketidakserasian dalam hubungan di antara manajemen dengan organisasi pekerja.⁴

³ Sadono Sukirno, Wan Sabri HuSin, Danny Indrianto charleS, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Bisnis Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana 2004) h. 191

⁴ *Ibid.* 196

Penghormatan terhadap manusia dalam syariah, manusia adalah makhluk paling mulia. Karena itu, 'kerja' sebagai wujud kemanusiaan, harus lebih dihargai dibandingkan 'modal' sebagai wujud harta.⁵

Pembahasan mengenai kepuasan kerja perlu didahului oleh penegasan bahwa masalah kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, baik dalam arti konsepnya maupun dalam arti analisisnya, karena "kepuasan" mempunyai konotasi yang beraneka ragam. Meskipun demikian tetap relevan untuk mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sudut pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Karena tidak sederhana, banyak faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang, pemahaman yang lebih tepatnya mengenai kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi kerja, tingkat kehadiran, keinginan pindah, usia pekerja, tingkat jabatan dan besar keilnya organisasi.⁶

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerja. Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini

⁵ Abdul Bashith, *Islam dan Manajemen Koperasi* (Yogyakarta: UIN Malang Press, 2008), h. 17

⁶ Ikomang Ardana, Ni Wayan Mujiati dan I Wayan Mudiarta Utama. *Op. cit.* h. 147

mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya.⁷

Job satisfaction Clearly, organizations want to prevent the withdrawal behaviors discussed above. The driving force behind job withdrawal is dissatisfaction. To prevent job withdrawal, organizations therefore need to promote job satisfaction, a pleasant feeling resulting from the perception that one's job fulfills or allows for the fulfillment of one's important job values. Several aspects of job satisfaction are: Job satisfaction is related to a person's values, defined as "what a person consciously or unconsciously desires to obtain. Different employees have different views of which values are important, so the same circumstances can produce different levels of job satisfaction. Job satisfaction is based on perception, not always on an objective and complete measurement of the situation to his or her values, and people are likely to differ in what they perceive."⁸ (Kepuasan kerja Jelas, organisasi ingin mencegah perilaku penarikan yang dibahas di atas. Kekuatan pendorong di balik penarikan pekerjaan adalah ketidakpuasan. Untuk mencegah penarikan pekerjaan, organisasi perlu meningkatkan kepuasan kerja, perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan pemenuhan nilai pekerjaan seseorang yang penting. Beberapa aspek kepuasan kerja adalah: Kepuasan kerja berhubungan dengan nilai seseorang, yang didefinisikan sebagai "keinginan seseorang yang secara sadar atau tidak pasti untuk memperolehnya. Karyawan yang berbeda memiliki pandangan yang berbeda mengenai nilai mana yang penting, sehingga keadaan yang sama dapat menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang berbeda. Kepuasan kerja didasarkan pada persepsi, tidak selalu pada tujuan objektif dan pengukuran situasi yang lengkap terhadap nilai dirinya, dan orang cenderung berbeda dalam apa yang mereka anggap)

Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada organisasi. *Turnover* karyawan dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi karyawan, juga peningkatan biaya rekrutmen. Oleh karena itu

⁷T.Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1989), h. 193-194.

⁸Raymond A. Noe, John R. Hollenbeck, Barry Gerhart dan Patrick M. Wright, *Fundamentals of Human Resource Management* (New York: Mc Graw Hill/Irwin, 2004), h. 325

suatu perusahaan diuntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawannya betah untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan tersebut secara keseluruhan.⁹

Berhentinya seorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela, (*turnover intention*) menurut Zeffane. Dalam penelitian voluntary turnover yang menggunakan variabel tingkat perputaran sesungguhnya yang dihadapi perusahaan, maka jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi karena alasan sukarela dengan sama maka akan mengalami kelemahan metodologi. Teori ini membagi perilaku berpindah secara suka rela (*voluntary turnover*) dalam dua kelompok, yang dapat dihindari (*avoidable*) dan yang tidak dapat dihindari (*unavoidable*). Menurut Zeffane terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover*, diantaranya adalah faktor eksternal, yakni pasar tenaga kerja, faktor institusi, yakni kondisi ruang kerja, upah, keterampilan kerja, dan faktor dari karyawan itu sendiri, seperti intelegensi, sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur, dan lama bekerja.¹⁰

Rendahnya moril dan kegairahan karyawan akan mendorong tenaga-tenaga potensial untuk mengambil langkah keluar (*turn-over*) dari perusahaan dan menari perusahaan lain yang dapat memenuhi keinginan mereka. Sebenarnya tidak ada orang yang ingin berganti- ganti pekerjaa, bila suatu pekerjaan itu dapat

⁹ Rindi Nurlaila Sari, *Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention (Pada Hotel Ibis Yogyakarta)* h. 2

¹⁰ <http://xerma.blogspot.co.id/2014/04/pengertian-turnover-menurut-para-ahli.html>, diakses tanggal 23 Desember 2016

memberikan kepuasan lahir dan batin baginya. Bila pekerjaan itu pas dengan kemampuan yang dimiliki dan kondisi kerja menyenangkan, orang akan betah bekerja di suatu perusahaan. Tetapi kalau situasi yang terjadi adalah sebaliknya maka terjadinya *turn-over* tidak dapat tahan-tahan lagi. oleh sebab itu terjadinya *turn-over intention* besar-besaran pada suatu perusahaan merupakan gejala rendahnya moral dan kegairahan kerja para karyawan. Hal ini jelas amat merugikan perusahaan itu, karena ia harus bekerja keras lagi dari bawah untuk merekrut tenaga kerja baru yang tidak dilakukan dalam waktu dekat dan biaya yang murah.¹¹

Begitu pentingnya upah, karena dengan upah orang akan lebih semangat dalam mengerjakan pekerjaannya, Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* juga memerintahkan memberikan upah sebelum keringat si pekerja kering.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أُعْطُوا الْأَجْرَ
أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجْفَأَ عَرَقُهُ (رواه ابن ماجه)¹²

“Dari ‘Abdullah bin ‘Umar, Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda:
“Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering¹³.”

Maksud hadits ini adalah bersegera menunaikan hak si pekerja setelah selesainya pekerjaan, begitu juga bisa dimaksud jika telah ada kesepakatan pemberian gaji setiap bulan, tidak ada kerugian ketika para karyawan diberikan haknya yaitu menerima gaji tepat pada waktu yang telah disepakati atau sebelum

¹¹ Ikomang Ardana, Ni Wayan Mujiati dan I Wayan Mudiarta Utama, *loc.cit.* h. 146.

¹² Ibu Majah, Abu Abdillah Muhammad bin Yazid al-Qazwaini, *Sunan Ibnu Majah, op.cit., Kitab ar-Ruhun, Bab Ajra*, Hadits Nomor 2443, h. 817

¹³ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada 2010), h. 116

tiba waktu yang telah ditentukan karena dengan memberikan haknya. Menurut Robbins, ketidakpuasan kerja pada pekerja dapat diungkapkan dalam berbagai cara misalnya selain dengan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik perusahaan/organisasi, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka dan lainnya.¹⁴

Salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya adalah stres yang harus diatasi, baik oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi dimana karyawan bekerja. Sebagai definisi dapat dikatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerjanya.¹⁵

Tidak dapat disangkal bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan itu dapat beraneka ragam seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi, baik dengan atasan maupun dengan rekan sekerja, pekerjaan yang tidak sesuai dan berbagai faktor lainnya.¹⁶

¹⁴ <https://chanatha.wordpress.com/2010/01/04/kepuasan-kerja/>

¹⁵ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), h. 300.

¹⁶ *Ibid.* 297

*Job dissatisfaction many aspects of people and organization can cause job dissatisfaction, and managers and HR professionals need to be aware of them because correcting them can increase jobsatisfaction and prevent job withdrawal. The cause of job dissatisfaction indentified into four categories: personal dispositions, tasks and roles, supervisors and coworkers, and pay and benefits.*¹⁷ (Ketidakpuasan pekerjaan banyak aspek orang dan organisasi dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, dan manajer dan profesional HR perlu menyadarinya karena mengoreksinya dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mencegah penarikan pekerjaan. Penyebab ketidakpuasan kerja diidentifikasi dalam empat kategori: disposisi pribadi, tugas dan peran, supervisor dan rekan kerja, dan gaji dan tunjangan)

Penelitian ini mengambil objek penelitian pada Kumala Laundry Banjarmasin lebih tepatnya memiliki kantor pusat Jln. Gunung Sari Ujung Rt. 13 No. 20 Teluk Dalam Banjarmasin dan memiliki alamat web: Kumalalaundry. Co. id. Kumala Laundry nama yang sering dijumpai khususnya di daerah Banjarmasin yang mana Kumala Laundry ini memiliki beberapa Gerai dan franchise di dalam kota maupun di luar kota yang mana gerai tersebut berjumlah 8 Gerai dan 36 franchise.

Kota Banjarmasin adalah tempat dimana Kumala Laundry berkembang, walaupun kota Banjarmasin tempat yang strategis untuk mengembangkan usaha laundry akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga Kumala Laundry memiliki Gerai juga yang terletak di Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah, dengan adanya jumlah Gerai dan Franchise yang banyak Kumala Laundry juga memiliki karyawan yang banyak pula yaitu berjumlah 240 untuk wilayah Banjarmasin , belum lagi ditambah dengan diluar daerah dan luar kota jumlah karyawan di luar daerah. walaupun hanya satu Gerai saja akan tetapi ini suatu awal yang baik karena memiliki keberanian untuk membuka cabang di luar kota. Persaingan bisnis yang

¹⁷Sondang P. Siagian. *Op. cit.* 321

sangat ketat membuat Kumala Laundry belum mampu membuka cabang ataupun franchise di kota lain lagi hal ini dikarenakan harga yang kurang bersahabat.

Pada bulan Juni 2016 Kumala Laundry mendapatkan penghargaan dalam ajang Indonesia Marketeers Festival 2016 di Banjarmasin dalam acara tersebut Wali Kota Banjarmasin Ibnu Sina memberikan sambutan yang mana beliau mengatakan marketing dan serpise tidak bisa dipisahkan. Untuk itu acara seperti Indonesia Marketeers Festival tersebut dinilai sangat bagus bagi perusahaan maupun pengusaha.¹⁸Beralih lagi ketahun 2017 Kumala Laundry juga mendapatkan *certificate of Appreciation* yang diadakan dalam acara asosiasi Laundry di Indonesia yang diadakan di Jakarta dan Kumala Laundry mendapatkan penghargaan sebagai *The Best Franchise & customer satisfaction of The Year 2017*, harapan besar untuk membuka cabang di luar Negripun tidak dapat dipungkiri niat itu ada.

Dalam rekrutmen karyawan Kumala Laundry memberikan kebebasan pada setiap *franchise*. Karyawan diberikan gaji yang berbeda-beda hal ini sebabkan oleh tugas yang dikerjakan dan kebaikan pemilik *franchise* itu sendiri serta keadaan pendapatan yang diperolehnya, adapun karyawan yang belum memiliki keahlian khusus maka akan diikut sertakan dalam training di Gerai unggulan yang terletak di Sultan Adam, mengenai lama waktu training yaitu sampai karyawan itu bisa ini semua di lakukan bebas biaya. Setiap karyawan diberikan hak untuk libur satu kali dalam sebulan jika karyawan tersebut berkeinginan untuk libur kedua kalinya maka sistem potong gaji pun berlaku, adapun kebijakan untuk hari

¹⁸ Majalah Laundry, Juni 2016

libur (tanggal merah) yaitu jika tanggal merah itu hari libur muslim maka ini hanya berlaku bagi karyawan yang beragama muslim saja dan sebaliknya jika hari libur itu adalah hari non muslim maka hal ini hanya berlaku untuk karyawan yang beragama non muslim. Berbicara asuransi, karyawan tidak mendapatkannya hanya supervisor yang mendapatkannya berupa Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Waktu kerja setiap *franchise* diberikan kebebasan untuk mengaturnya.¹⁹

Dalam dunia bisnis ada yang dikenal dengan waralaba atau *franchise* yang mana memiliki definisi, menurut Lembaga Pembinaan dan Pengembangan Manajemen (LPPM) memperkenalkan istilah waralaba sebagai padanan kata dari *franchise*, yang berarti usaha yang memberikan keuntungan istimewa (wara = istimewa; waralaba = laba/keuntungan istimewa, adapun menurut peraturan pemerintah No. 16/1997 dan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 259/MPP/Kep/7/1997, waralaba adalah perikatan dimana salah satu pihak diberikan hak untuk memanfaatkan dan atau menggunakan hak atas kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas usaha yang dimiliki pihak lain dengan suatu imbalan berdasarkan persyaratan yang ditetapkan dalam rangka penyediaan dan atau penjualan barang dan atau jasa.²⁰

Belum genap satu tahun lebih tepatnya 9 bulan Kumala Laundry didirikan, para karyawan yang bekerja bisa dikatakan cukup sering terjadi *turnover intention* (keinginan untuk berpindah). Melihat keadaan para karyawan yang terlihat letih

¹⁹ Tiarakasih, staf manjer, wawancara pribadi, Kantor Pusat, Jl. Dahlia, 10 maret 2017

²⁰ Bambang N. Rachmadi, *Franchise The Most Practical And Excellent Way Of Succeeding* (Jakarta:PT Gramedia, 2007) h. 5-6

karena harus menyelesaikan tugas dengan rapi jika terjadi kesalahan ataupun komplek dari konsumen maka karyawan khususnya yang bertugas sebagai penjaga kasir pertama kali yang terkena amarah konsumen. Pekerjaan yang sangat melelahkan dan menyita banyak waktu 8-9 jam. Adapun mengenai pembagian jam kerja terbagi dua yaitu shift siang dan shift malam dengan rincian shift siang dimulai pada jam 8:00 – 17:00 sedangkan shift malam dimulai pada jam 13:00 – 21:00 dan bekerja satu bulan dikurang satu hari libur, di tambah lagi dengan peraturan yang memaksa para karyawan untuk datang tepat pada waktu yang telah ditentukan jika ada karyawan yang terlambat datang maka sistem potong gaji pun berjalan yaitu Rp. 5.000/5 menit tanpa mendengarkan sebab yang menjadikan karyawan terlambat datang. Namun imbalan atau gaji yang didapatnya sedikit banyaknya kurang memuaskan para karyawan, Rp.700.000- Rp.800.000 tergantung dengan kinerja karyawan.²¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Kumala Laundry Bumi Mas Raya, No. 7 Rt.6, Banjarmasin menyatakan bahwa diri yang baru bekerja belum genap setengah bulan, dirinya sudah berkeinginan untuk berhenti walaupun pada dasarnya dirinya sangat memerlukan pekerjaan dan bekerja di kumala laundry adalah tempat pertama kali ia bekerja, namun terjadi ketidak nyamanan dalam bekerja membuatnya ingin berhenti bekerja, hal ini terjadi didorong dengan adanya faktor ketidak selarasan antara gaji yang diterimanya dengan tenaga yang diberikannya.

Hal ini yang melatarbelakangi saya dalam meneliti masalah kepuasan kerja dan stress kerja, yang akan penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang

²¹ Kaulatif, Pimpian, wawancara pribadi, Jl. Bumimas Raya, 10 agustus 2016

berjudul “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention***”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Kumala Laundry
2. Bagaimana stress kerja karyawan Kumala Laundry
3. Bagaimana *turnover intention* karyawan Kumala Laundry
4. Apakah ada pengaruh secara parsial antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Kumala Laundry
5. Apakah ada pengaruh secara simultan antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Kumala Laundry

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Kumala Laundry
2. Bagaimana stress kerja karyawan Kumala Laundry
3. Bagaimana *turnover intention* karyawan Kumala Laundry
4. Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja secara parsial antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Kumala Laundry.
5. Pengaruh kepuasan dan stress kerja secara simultan antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Kumala Laundry.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat berguna serta bermanfaat sebagai:

1. Bahan informasi ilmiah dan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca, mengenai bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover intention*.
2. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam mengisi khazanah, literatur di beberapa perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai masalah ini.

E. Definisi Operasional

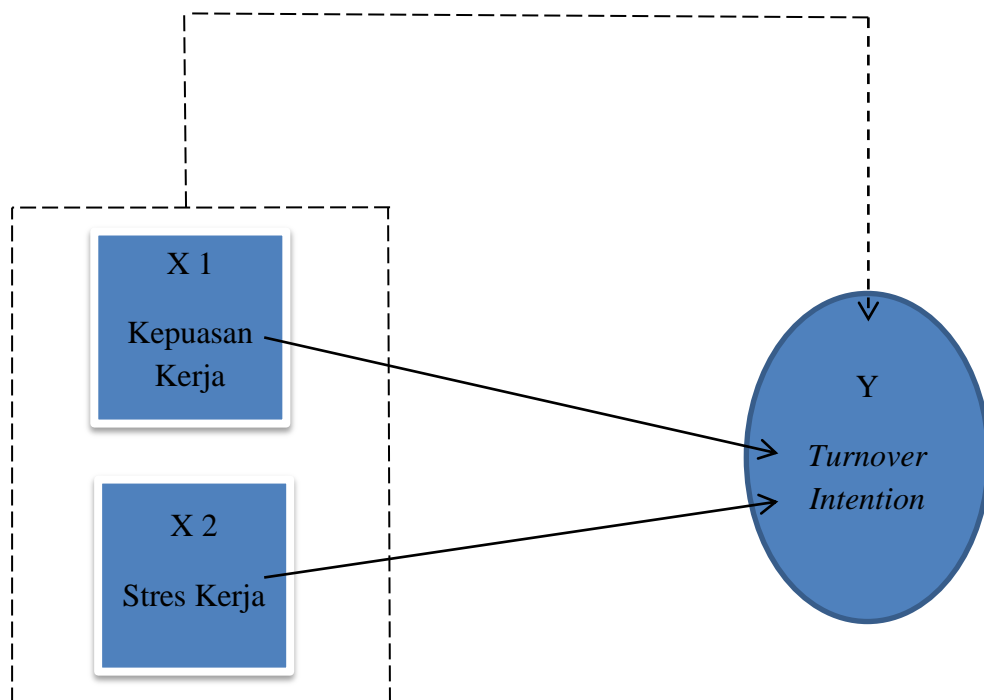
Untuk lebih memperjelas dari judul proposal ini serta menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami tujuan penelitian ini, maka penulis mengemukakan definisi operasional agar lebih terarahnya dari tujuan penelitian ini; kesimpulan stres kerja merupakan suatu gejala yang dapat mempengaruhi seseorang dalam beraktivitas dalam bekerja.

1. Kepuasan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu sikap kepuasan seorang karyawan yang menggambarkan sikap terpenuhinya apa yang semestinya didapatkan melalui kegiatan kerja ataupun bekerjanya.
2. Stres kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah stres kerja yang dirasakan oleh karyawan yang dapat mempengaruhi seseorang dalam

beraktivitas ketika karyawan tersebut bekerja. Keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari sebelumnya.

3. *Turnover intention* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan seorang karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya dan mencoba untuk mencari lagi pekerjaan lain yang dianggapnya lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar berikut ini:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

-----> = Simultan

—————> = Parsial

a. Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel yang lain.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah :

- 1) Stres kerja
- 2) Kepuasan kerja

b. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah *turnover intention*.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

Hipotesis 1

H_0 : terdapat pengaruh kepuasan kerja karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

H_a : tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

Hipotesis 2

H_0 : terdapat pengaruh stres kerja karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

H_a : tidak terdapat pengaruh stres kerja karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

Hipotesis 3

H_0 : terdapat pengaruh *turnover intention* karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

H_a : tidak terdapat pengaruh *turnover intention* karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

Hipotesis 1

H_0 : Kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

H_a : Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

Hipotesis 2

H_0 : Stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

H_a : Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada Kumala Laundry di Banjarmasin

Hipotesis 3

H_0 : Kepuasan kerja dan Stres kerja secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

H_a : Kepuasan kerja dan Stres kerja secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Kumala Laundry di Banjarmasin

Adapun kriteria pengambilan keputusan:

H_o diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

G. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*, penulis menemukan beberapa tulisan yang membahas masalah tersebut, diantaranya adalah:

1. Skripsi yang berjudul “Analisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan” karya Manurung, Mona Tiorina, Intan Ratnawati, tahun 2012. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : a) Stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. b) kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan STIKES Widya Husada Semarang. Adapun perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian
2. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT. Unitex di Bogor” karya Agung AWS Waspodo, Nurul Chotimah Handayani dan Widya Paramita. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a) kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap

turnover intention . b) stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. c) Kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Adapun perbedaan penelitian adalah tempat penelitian.

3. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja,Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang” karya Dwiningtyas mahasiswi Universitas Negeri Semarang Tahun 2015. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. b) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Adapun perbedaan penelitian adalah jumlah variabel dan tempat penelitian ini.
4. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan kerja, Kompensasi dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat” karya Fatkhurahman Arliansyah Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2016. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a) berdasarkan hasil uji parsial bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. b) berdasarkan hasil uji parsial bahwa kompensasi berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. b) berdasarkan hasil uji simultan bahwa ditemukan ketiga variabel memberikan kontribusi terhadap *turnover intention*. Adapun

perbedaan penelitian ini adalah jumlah variabel dan tempat penelitian yang diteliti.

5. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Makassar” karya Hulaifah Gaffar, tahun 2012. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a) bahwa faktor stressor individu memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan . b) hasil uji parsial variabel stres individu dengan variabel kinerja karyawan menunjukkan stres individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun perbedaan penelitian ini adalah variabel terikat dan variabel bebas serta tempat penelitian.
6. Jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Sters Kerja Terhadap *Turnover Intention*, Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT. Pembangunan Jaya Ancol, Tbk” karya Gabriela Syahronica, Moehammad Soe’oed Hakam, dan Ika Ruhana Tahun 2015. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a) variabel bebas berkontribusi 52,2% terhadap variabel terikat. b) secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dan variabel yang paling dominan adalah stres kerja. Adapun perbedaan penelitian adalah tempat penelitian yang diteliti.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab III Metode Penelitian, terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV Laporan Penelitian, terdiri dari gambaran umum tentang pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* dan dalam bab ini semua hasil penelitian dan analisisnya berhubungan langsung dengan rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dituangkan.

Bab V Penutup, bab ini berisikan simpulan hasil dari permasalahan penelitian dan saran-saran. Simpulan adalah jawaban atas permasalahan yang ada, sedangkan saran adalah masukan-masukan yang bermanfaat berkenaan dengan penelitian.