

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Definisi dan Teori Stres Kerja

Menurut Ivancevick dan Matteson dalam Luthans (2006:441) mendefinisikan stres yaitu “Stres sebagai interaksi individu dalam lingkungan”. Menurut pendapat McShane dan Von Glinow yang dijadikan acuan mengenai *stress* (2005) yaitu merupakan reaksi seseorang pada perubahan yang dirasakan mengganggu dan dapat membuat dirinya terancam.

Mengacu kepada pendapat Greenberg dan Baron (2003) pengertian *stress* adalah hasil yang muncul dari pola emosi dan reaksi fisiologis akibat menghadapi tuntutan dari dalam dan luar organisasi.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa stres merupakan interaksi antara individu dan lingkungan menghadapi kesempatan dan tantangan dari dalam maupun dari luar organisasi sehingga mempengaruhi pola emosi, reaksi fisiologis dan kondisi seseorang.

Stres kerja adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Cartwright dan Cooper (1994) dalam Mangkunegara (2008:179) mengemukakan stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita. Robbins (2006) dalam [www.unika.ac.id/staff/blog/kristiana/341](http://www.unika.ac.id/staff/blog/kristiana/341) diakses tanggal 24-9-2013, mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang

dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan. Handoko (2008:167) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Effendi (2002) dalam <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/128/jbptunikompp-gdl-s1-2007-nandangyud-6384-bab-ii-t-a.pdf> diakses tanggal 24-9-2013, mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Siagian (2001:300) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Mangkunegara (2008:157) mengemukakan stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Rivai, 2008:516). Dari definisi-definisi ahli diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pegawai yang bekerja yang merubah fungsi normal secara fisik, psikologis maupun perilaku yang berasal dari tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan pegawai atau kondisi lingkungan yang menimbulkan stres yang dapat

menimbulkan pengaruh negatif bagi pegawai maupun organisasi tempat dia bekerja yang membutuhkan solusi baik itu dari personal maupun instansi.

#### 2.1.1.1 Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Hasibuan (2007:204) mengemukakan faktor-faktor penyebab stres karyawan, antara lain yaitu:

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
2. Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
5. Balas jasa yang terlalu rendah.
6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain.

Menurut Robbin (2003:794) penyebab stres itu ada 3 faktor yaitu:

##### 1. Faktor Lingkungan

Ada beberapa faktor yang mendukung faktor lingkungan, yaitu:

- a. Perubahan situasi bisnis yang menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian itu menjadi menurun, orang menjadi semakin mencemaskan kesejahteraan mereka.
- b. Ketidakpastian politik. Situasi politik yang tidak menentu seperti yang terjadi di Indonesia, banyak sekali demonstrasi dari berbagai kalangan yang tidak puas dengan keadaan mereka. Kejadian semacam ini dapat membuat orang merasa tidak nyaman. Seperti penutupan jalan karena ada yang berdemo atau mogoknya angkutan umum dan membuat para karyawan terlambat masuk kerja.

- c. Kemajuan teknologi. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, maka hotel pun menambah peralatan baru atau membuat sistem baru. Yang membuat karyawan harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan diri dengan itu.
- d. Terorisme adalah sumber stres yang disebabkan lingkungan yang semakin meningkat dalam abad ke 21, seperti dalam peristiwa penabrakan gedung WTC oleh para teroris, menyebabkan orang-orang Amerika merasa terancam keamanannya dan merasa stres.

## 2. Faktor Organisasi

Banyak sekali faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu terbatas, beban kerja berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Dari beberapa contoh diatas, maka dapat dikatagorikan menjadi beberapa faktor dimana contoh-contoh itu terkandung di dalamnya.

Yaitu:

- a. Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menunaikan tugasnya secara baik dan benar.
- b. Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang barangkali sulit dirujukkan atau dipuaskan. Kelebihan peran terjadi bila karyawan diharapkan untuk melakukan lebih daripada yang dimungkinkan oleh waktu. Ambiguitas peran tercipta bila harapan

peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan.

- c. Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, khususnya di antara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi.
- d. Struktur Organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dan dimana keputusan itu diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres.

### 3. Faktor Individu

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama faktor-faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

- a. Faktor persoalan keluarga. Survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- b. Masalah Ekonomi. Diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu

contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.

- c. Karakteristik kepribadian bawaan. Faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

Menurut Clark (2002:76) faktor penyebab stres kerja yaitu:

1. *Factors intrinsic to the job: Noise, lighting, computer screen glare, uncomfortable temperature, lack of privacy, long hours culture, isolation.*
2. *Career development: lack of recognition, lack of job security, under-promotion, low status.*
3. *Role in the organization.*
4. *Role ambiguity.*
5. *Relationship at work: office politics, lack of social support, poor relationship with manager, interpersonal conflict, bullying.*

#### 2.1.1.2 Dampak Stres Kerja pada Perusahaan

Rendall Schuller dalam Hasibuan (2005:4) mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh terhadap organisasi. Stres yang dihadapi oleh karyawan dapat berkorelasi dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja serta tendensi mengalami

kecelakaan. Secara singkat beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa:

1. Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja.
2. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja.
3. Menurunkan tingkat produktivitas.
4. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan.

Kerugian *financial* yang dialami perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

#### 2.1.1.3 Dampak Stres Kerja pada Individu

Luthans (2006:456) berpendapat bahwa berdasarkan penelitian diindikasikan tingkat kesulitan, sifat tugas yang dikerjakan, disposisi personal, disposisi psikologis, dan neurotisme mungkin mempengaruhi hubungan stres dan kinerja. Masalah karena tingkat stres yang tinggi dapat ditunjukkan secara fisik, psikologis. atau perilaku individu

1. Masalah kesehatan fisik yang berhubungan dengan stres adalah sebagai berikut:
  - a. Masalah sistem kekebalan tubuh, dimana terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan sakit dan infeksi.

- b. Masalah sistem *kardiovaskular*, seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung.
- c. Masalah sistem *musculoskeletal* (otot dan rangka), seperti sakit kepala dan sakit punggung. Masalah sistem *gastrointestinal* (perut), seperti diare dan sembelit.

## 2. Masalah psikologis

Tingkat stres tinggi mungkin disertai kemarahan, kecemasan, depresi, gelisah cepat marah, tegang, dan bosan. Sebuah studi menemukan bahwa dampak stres yang paling kuat adalah tindakan agresif, seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan, dan keluhan. Jenis masalah psikologis tersebut relevan dengan kinerja yang buruk, penghargaan diri yang rendah, benci pada pengawasan, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi dan membuat keputusan, ketidakpuasan kerja.

## 3. Masalah perilaku

Perilaku langsung yang menyertai tingkat stres yang tinggi mencakup makan sedikit atau makan berlebihan, tidak dapat tidur, merokok dan minum, dan penyalahgunaan obat-obatan.

### 2.1.2 Definisi dan Teori *The Big Five Personality*

OCEAN adalah singkatan dari 5 trait besar pada teori *big five personality* yaitu *Openness(O)*, *Conscientiousness(C)*, *Extraversion(E)*, *Agreeableness(A)*,

dan yang terakhir adalah *Neuroticism(N)*. Kelima dimensi inilah yang akan digunakan sebagai tehnik menilai karakteristik-karakteristik dan tingkat kepribadian individu. Seperti yang telah di jelaskan sebelumnya trait adalah respon yang spontan terhadap berbagai situasi.

1. *Openness* (keterbukaan)

Merupakan dimensi yang paling sulit dideskripsikan, karna bahasa yang digunakan tidak sejalan dengan dimensi atau factor lain. *Openness* mengacu pada bagaimana seseorang mau atau bersedia melakukan penyesuaian dengan ide-ide atau lingkungan baru. Menilai usahanya secara proaktif dan menghargainya terhadap pengalaman. Mereka adalah orang-orang yang memiliki nilai imajinasi yang tinggi. Dimensi ini dapat membangun pertumbuhan pribadi. *Openness* mempunyai ciri mudah bertoleransi, kapasitas untuk menyerap informasi, menjadi seseorang yang sangat focus dan mampu untuk waspada pada perasaan, memiliki fikiran yang impulsivitas.

Seseorang dengan *openness* yang rendah cenderung memiliki pribadi dengan nilai kebersihan, kepatuhan dan keamanan bersama, namun berfikiran yang sempit, konservatif dan tidak menyukai perubahan.

2. *Conscientiousness* (kesadaran)

*Conscientiousness* juga di sebut sebagai dimensi *dependability*. Menilai kemampuan individu untuk berorganisasi, baik melalui ketekunan atau motivasi untuk mencapai tujuan dan menjadi pelaku langsung. Yang menggambarkan *self discipline* seseorang, dicirikan sebagai seorang dengan nilai kebersihan dan ambisi yang tinggi, seseorang yang *well organize*, tepat

waktu. Mendeskripsikan terhadap lingkungan sosial, berfikir sebelum bertindak, menunda kepuasan, serta mengikuti peraturan, norma, terencana, dan mengutamakan tugas. Mereka dengan *conscientiousness* yang tinggi cenderung mendengarkan kata hati dan mengejar sedikit tujuan dengan satu cara yang terarah, sedangkan yang memiliki nilai rendah pada dimensi ini akan cenderung menjadi pribadi yang kacau pikirannya mengejar banyak tujuan dan lebih endonistik.

3. *Extraversion* (Ekstraversi).

*Extraversion* biasa disebut faktor domain patuh, faktor ini adalah dimensi paling penting dalam kepribadian. Kecenderungan untuk bersosialisasi dan membagi kasih sayang. Menilai kualitas dan intensitas hubungan interpersonal dengan motivasi yang tinggi untuk bergaul, memiliki kemampuan untuk berbahagia, dimensi ini menunjukkan tingkat kesenangan seseorang akan hubungan. Mereka adalah orang-orang yang ramah, tegas serta menghabiskan banyak waktu untuk menikmati hubungan. Seseorang yang tinggi dalam dimensi ini cenderung penuh semangat antusias, dominan, ramah, dan komunikatif, mereka mengingat semua interaksi sosial berinteraksi dengan lebih banyak orang. Sedangkan yang rendah pada dimensi ini akan lebih pemalu, kurang percaya diri dan pendiam.

4. *Agreeableness* (keramahan)

Menilai kualitas orientasi individu dan kontinum nilai lemah lembut hingga yang antagonis dalam berfikir, perasaan dan perilaku. Dimensi ini menilai kecenderungan seseorang yang tunduk kepada orang lain mereka cenderung orang yang kooperatif dan mudah bersepakat dan mempercayai orang lain,

menghindari konflik namun ditemukan masalah pada kepribadian ini mereka cenderung menjadi seseorang dengan *self esteem* yang rendah saat berhadapan dengan konflik. Menghindari konflik karena tidak ingin menunjukkan kekuatan untuk menyelesaikannya.

5. *Neuroticism* (neoritisme)

Friedman (2006) menjelaskan bahwa *neuroticism* di sebut juga *emotional stability*. Trait ini menilai kestabilan dan ketidakstabilan emosi, menggambarkan seseorang yang mempunyai masalah dengan emosi yang bersifat negatif, secara emosional mereka labil. Trait ini juga mengidentifikasi individu apakah mudah stres, mempunyai ide-ide yang tidak realitas, mempunyai coping ressspon yang mengadaftif. Seseorang dengan *neuroticism* yang tinggi cenderung gugup, sensitif, tegang dan mudah cemas dalam hal ini mereka akan mudah merasa khawatir dan tidak aman. Sedangkan seseorang dengan *neuroticism* yang rendah akan lebih mudah merasa puas, gembira dan emosi positif lain dalam kehidupannya.

Seseorang dengan kecenderungan *neuroticism* yang tinggi selain sulit menjalin hubungan dan berkomitmen mereka juga memiliki tingkat *self esteem* yang rendah atau dalam artian menjadi kurang menghargai diri sendiri

(sumber : <https://ahkammuhammad.wordpress.com/psikologi/teori/big-five-personality/>)

### 2.1.3 Teori Karakteristik Pekerjaan

Menurut teori karakteristik pekerjaan ini, sebuah pekerjaan dapat melahirkan tiga keadaan psikologis dalam diri seorang karyawan yakni mengalami makna kerja, memikul tanggung jawab akan hasil kerja, dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi kerja secara internal, kualitas kinerja, kepuasan kerja, ketidakhadiran dan perputaran karyawan. Keadaan psikologis kritis ini dipengaruhi oleh dimensi inti dari sebuah pekerjaan yang terdiri dari keragaman keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi tugas dan umpan balik.

Menurut Munandar (2001:357) ada lima ciri-ciri intrinsik pekerjaan yang memperlihatkan kaitannya dengan kepuasan kerja untuk berbagai macam pekerjaan. Kelima ciri intrinsik tersebut adalah sebagai berikut.

1. Keragaman ketrampilan (*skill variety*)

Banyaknya ketrampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Makin banyak ragam ketrampilan yang digunakan, makin kurang membosankan pekerjaan.

2. Jati diri Tugas (*task identity*)

Tingkat sejauh mana penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan dapat dilihat hasilnya dan dapat dikenali sebagai hasil kinerja seseorang. Tugas yang dirasakan sebagai bagian dari pekerjaan yang lebih besar dan yang dirasakan tidak merupakan satu kelengkapan tersendiri menimbulkan rasa tidak puas.

3. Tugas yang penting (*task significance*)

Tingkat sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak yang berarti bagi kehidupan orang lain, baik orang tersebut merupakan rekan sekerja dalam suatu perusahaan yang sama maupun orang lain di lingkungan sekitar. Jika tugas dirasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka ia cenderung mempunyai kepuasan kerja.

4. Otonomi

Tingkat kebebasan pemegang kerja, yang mempunyai pengertian ketidaktergantungan dan keleluasaan yang diperlukan untuk menjadwalkan pekerjaan dan memutuskan prosedur apa yang akan digunakan untuk menyelesaikannya. Pekerjaan yang memberi kebebasan, ketidaktergantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja.

5. Umpan balik

Tingkat kinerja kegiatan kerja dalam memperoleh informasi tentang keefektifan kegiatannya. Pemberian balikan pada pekerjaan membantu meningkatkan tingkat kepuasan. *Job design* merupakan suatu perancangan pekerjaan dengan proses penentuan tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh pemegang jabatan, hak untuk mengatur pekerjaan tersebut, dan tanggung jawab dari suatu paket pekerjaan.

1. *Job Specialization*, meliputi pekerjaan-pekerjaan kedalam bagian yang lebih kecil, penempatan ahli untuk mengerjakan bagian masing-masing. Keterampilan lebih dan pembelajaran yang lebih cepat. Lebih sedikit waktu yang hilang. Membayar hanya untuk keterampilan yang dibutuhkan.

2. *Job Expansion*, proses dalam menambah keanekaragaman pekerjaan, bertujuan untuk mengurangi kebosanan. Menggunakan metode: *Job Enlargemen*, peningkatan jumlah tugas dengan tingkat kesulitan dan tanggung jawab yang sama disebut juga beban kerja horizontal. *Job Enrichment*, peningkatan tanggung jawab pekerja dan dalam mengendalikan pekerjaannya disebut juga beban kerja vertikal. Caranya membiarkan pekerja untuk merencanakan jadwal kerja mereka sendiri, menentukan bagaimana kerja harus dilakukan, untuk mengkoreksi pekerjaan mereka sendiri, untuk belajar keterampilan-keterampilan yang baru. *Job Rotation, Empowerment*.
3. Komponen Psikologi, individu mempunyai nilai, sikap dan emosi yang mempengaruhi hasil suatu pekerjaan, tindakan efektif pekerja datang kebanyakan dari dalam diri individu.
4. *Self Directed Teams*, kelompok yang meberikan kuasa kepada individu untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan bersama. Alasan terciptanya keefektifan: adanya pemberian kuasa kepada karyawan, adanya karakteristik inti pekerjaan, memenuhi kebutuhan psikologi.
5. Kontinum rancangan kerja, peningkatan kepercayaan pada kontribusi karyawan dan peningkatan penerimaan tanggung jawab oleh karyawan.

Kaitan kedua istilah *Job Analysis* dengan *Job Design* antara amat erat. Aplikasi langsung dari analisis jabatan adalah untuk penyusunan desain jabatan, atau desain ulang dari sebuah jabatan. Ini makin mengemuka seiring dengan makin santernya konsep memperoleh kualitas yang tinggi dari sebuah pekerjaan. Dimasa lalu, orang bekerja yang penting

menghasilkan uang untuk nafkah diri dan keluarganya. Begitu tuntutan pekerjaan makin berat seperti saat ini karyawan menginginkan adanya arti (kebermaknaan) yang lebih tinggi dalam bekerja. Orang menganggap bekerja sebagai ibadah, kerja sebagai darma bakti kepada kemanusiaan, atau kerja sebagai ekspresi pribadi mereka yang unik sebagai 'imbalan' atas hadirnya mereka dipentas dunia ini. Ini juga disadari benar oleh perusahaan-perusahaan yang maju. Mereka ingin mendesain pekerjaan yang bisa memperkaya kehidupan karyawan. Pekerjaan itu akan makin memberi makna yang lebih tinggi, makin naiknya rasa tanggung jawab, makin besarnya pemberdayaan, dan makin tingginya kebebasan dalam bekerja. Pengkayaan pekerjaan ini dinamakan *Job Enrichment*. Salah satu model pengkayaan yang paling banyak diriset dan valid adalah *Job Characteristic* model. Model ini telah melalui lebih dari 200 pengujian dan membuktikan kebermanfaatannya model itu dalam aplikasi di perusahaan. Menekankan pentingnya aspek intrinsik dan interaksi antara karyawan dan pekerjaan itu sendiri. Dengan karyawan yang lebih termotivasi dan lebih puas akan menghasilkan kerja yang lebih berkualitas, absen yang lebih rendah, serta angka keluar-masuknya karyawan yang rendah. Ini dilandasi oleh 3 keyakinan yang ada pada karyawan yaitu:

1. Mereka merasa pekerjaan mereka memiliki makna
2. Mereka bertanggung jawab pada hasil kerja mereka
3. Mereka memperoleh umpan balik dari hasil kerja mereka

#### 2.1.4 Pengertian *Intention to Quit*

Firth (2004) mendefinisikan *intention to quit* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri, Keinginan untuk keluar sangat dipengaruhi oleh ketidakpuasan kerja, rendahnya tingkat komitmen organisasi dan tingginya stres kerja yang disebabkan oleh *job stressors*. Penelitian empiris mengenai *turnover* karyawan telah banyak dilakukan sebagai upaya untuk mengidentifikasi sebab-sebab pengunduran diri karyawan. Satu dasar pemikiran yang penting mengenai *turnover* karyawan adalah bahwa karyawan yang potensial dapat lebih dikembangkan di kemudian hari dan dapat ditingkatkan ke level atau produktivitas yang lebih tinggi dan juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan kepada perusahaan, dengan demikian juga dapat meningkatkan gaji dan penghargaan, Karenanya, pengembangan sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting dan merupakan satu mata rantai dengan *turnover* karyawan (Carmeli dan Weisberg, 2006).

Lum (1998) menyatakan bahwa intensi untuk keluar merupakan variable yang paling berhubungan dan lebih banyak menjelaskan perilaku turnover. Keinginan untuk keluar dapat diukur dengan 3 komponen berikut:

1. Keinginan untuk mencari pekerjaan baru di bidang yang sama di perusahaan lain. Melihat adanya perusahaan lain yang dirasa mampu memberikan keuntungan lebih banyak dibandingkan tempat dia bekerja saat ini, dapat menjadi alasan utama bagi individu untuk memicu keinginannya keluar dari perusahaan. Namun hal itu akan

terbatas di saat dia hanya akan menerima jika sesuai dengan keahliannya saat ini.

2. Keinginan untuk mencari pekerjaan baru di bidang yang berbeda. Seorang individu yang merasa selama ini kurang merasakan kemajuan pada pekerjaannya akan mencoba untuk beralih pada bidang yang berbeda. Tanpa harus mempelajari keahlian baru, individu tersebut hanya mencari pekerjaan di bidang yang baru dengan keahlian sama dengan yang dia miliki saat ini.
3. Keinginan untuk mencari pekerjaan baru. Dengan memiliki keahlian yang cukup banyak, maka akan mudah bagi seseorang untuk timbul keinginan mencari pekerjaan baru yang sebelumnya tidak pernah dia kerjakan.

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Hubungan Kepribadian (*Big five Personality*) dengan Stres kerja**

Daft (2003:273) mendefinisikan kepribadian sebagai kepribadian sebagai seperangkat karakter yang mendasari suatu pola perilaku yang relative stabil sebagai respons pada ide-ide, objek-objek, atau orang-orang di dalam lingkungan. Selanjutnya Daft mengemukakan ada lima besar faktor kepribadian atau yang disebut *Big Five personality factors*, yaitu : (1) Keterbukaan (*extroversion*), yaitu suatu tingkat dimana seseorang mudah bergaul, suka berbicara, tegas, dan merasa nyaman dengan hubungan antara personal; (2) Keramahtamahan (*agreeableness*), yaitu suatu tingkat dimana seseorang dapat berhubungan dengan baik dengan orang lain dengan kebaikan hati, bersifat kooperatif, memanfaatkan, memberi

pengertian dan memberi kepercayaan; (3) Kehati-hatian (*conscientiousness*), yaitu suatu tingkat dimana seseorang terfokus kepada beberapa tujuan, dan dengan demikian berperilaku dalam cara-cara yang bertanggung jawab, dapat diandalkan, gigih, dan berorientasi pada pencapaian; (4) Kestabilan (*emotional stability*), yaitu suatu tingkat dimana seseorang bersikap tenang, intusias, dan merasa aman, bukannya tegang, gelisah, tertekan, murung atau merasa tidak aman; dan (5) Keterbukaan pada pengalaman (*openness to experience*), yaitu suatu tingkat dimana seseorang memiliki ketertarikan yang luas dan imanijatif, kreatif, sensitive pada seni, dan bersedia untuk mempertimbangkan ide-ide baru.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa kepribadian adalah seperangkat karakter, watak, sifat atau kebiasaan diri yang mendasari suatu pola perilaku yang relatif stabil sebagai respons pada ide-ide, objek-objek atau orang-orang di dalam lingkungan, yang diukur dengan keterbukaan, keramah tamahan, kehati-hatian, kestabilan emosi, dan keterbukaan pada pengalaman.

Menurut Colquitt (2009:142) stres didefinisikan sebagai respon psikologis terhadap tuntutan yang ada pada sesuatu dan yang dihadapi melebihi kapasitas seseorang atau sumber daya. Tuntutan tertentu yang menyebabkan orang mengalami stres disebut *stressor*, konsekuensi negatif yang terjadi ketika tuntutan melebihi kapasitas atau sumber daya seseorang disebut *strain*. Stres menggambarkan bahwa seseorang berhadapan antara hambatan dan tantangan seseorang dalam bekerja.

Selanjutnya McShane (2007:80) penyebab stres termasuk kondisi lingkungan yang menempatkan tuntutan fisik atau emosional pada seseorang. Stres adalah tanggapan adaptif dibatasi oleh perbedaan individual, dan proses

psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

Robbins (2008:370) mengidentifikasi tiga kelompok faktor yang menjadi sumber potensial terjadinya stres, yaitu lingkungan, organisasi, dan pribadi (*personality*). Sumber-sumber ini akan menjadi stres aktual bergantung pada perbedaan individual seperti pengalaman kerja dan kepribadian. Ketika stres dialami oleh seorang individu, gejala-gejalanya dapat muncul ke permukaan sebagai akibat fisiologis, psikologis dan perilaku.

### 2.2.2 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Stres kerja

Sumber stres adalah suatu keadaan, situasi atau peristiwa yang menyebabkan stres. King (2007) berpendapat bahwa sumber utama stres kerja adalah konflik peran dan beban kerja, Tosi (dalam Wijono, 2010) mengungkapkan bahwa terdapat lima macam faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu :

1. Faktor yang berkaitan dengan pekerjaan individu

Ada beberapa tugas yang dapat menyebabkan stres kerja seperti pekerjaan yang mengancam kesehatan atau pekerjaan yang berhubungan dengan bahan-bahan beracun.

2. Tanggung jawab individu

Tanggung jawab yang lain dapat membuat stres (Cooper & Marshall, 1976; Wijono, 2010). Ketika seseorang tidak memiliki kepercayaan diri dan menganggap tidak memiliki kemampuan dalam menghadapi situasi

yang menjadi tanggung jawabnya, maka individu tersebut mengalami stres kerja.

3. Faktor organisasi

Suatu organisasi dapat menyebabkan stres. Adapun ciri-ciri organisasi yang menjadi sumber stres adalah taraf perubahan organisasi, tingkat organisasi, batas peran dan keadaan yang sulit dalam organisasi.

4. Tekanan peran

Adanya ketidakjelasan dan konflik dalam peran dapat menyebabkan stres kerja. Lebih spesifik lagi, Greenberg (2002) menyatakan bahwa stress juga meningkat ketika seseorang merasa ada ketidakjelasan dalam pekerjaannya. Misalnya terlalu banyak atau terlalu sedikit pekerjaan, ambiguitas peran dan ketidakjelasan tuntutan dalam pekerjaan (Schaufeli & Peeters, 2000).

5. Kesempatan untuk terlibat dalam tugas

Ketika seorang individu memiliki partisipasi yang banyak dalam mengambil keputusan maka akan mengalami stres rendah. Begitu juga sebaliknya.

Menurut Moos (dalam King, 2007) terdapat empat karakteristik pekerjaan yang menyebabkan stres kerja yaitu tuntutan tugas yang tinggi seperti beban kerja berat dan tekanan waktu; tidak memiliki kesempatan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan; kurang kejelasan mengenai kriteria kinerja; tingkat kontrol yang tinggi.

### 2.2.3 Hubungan Stres kerja dengan *Intention to Quit*

Menurut Robbins (2006) akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja.

Chen *et al.*,(2004; dalam Bonaventura, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*Modelling job stress as mediation role in predicting turnover intention*”, menemukan bahwa job stress berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention*. Penelitian lain dilakukan oleh Wefald (2008; dalam Bonaventura,2012) dengan judul “*A structural model of workload, job attitudes, stress, and turnover intentions*” menemukan bahwa *job stressor* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Temuan penelitian Yatna (2011) menunjukkan bahwa stres kerja yang diukur oleh intensi *customer service employee* memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya intense *turnover customer service employee*. Penelitian yang dilakukan Elangovan (2000) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif pada keinginan untuk keluar dari tempat kerja.

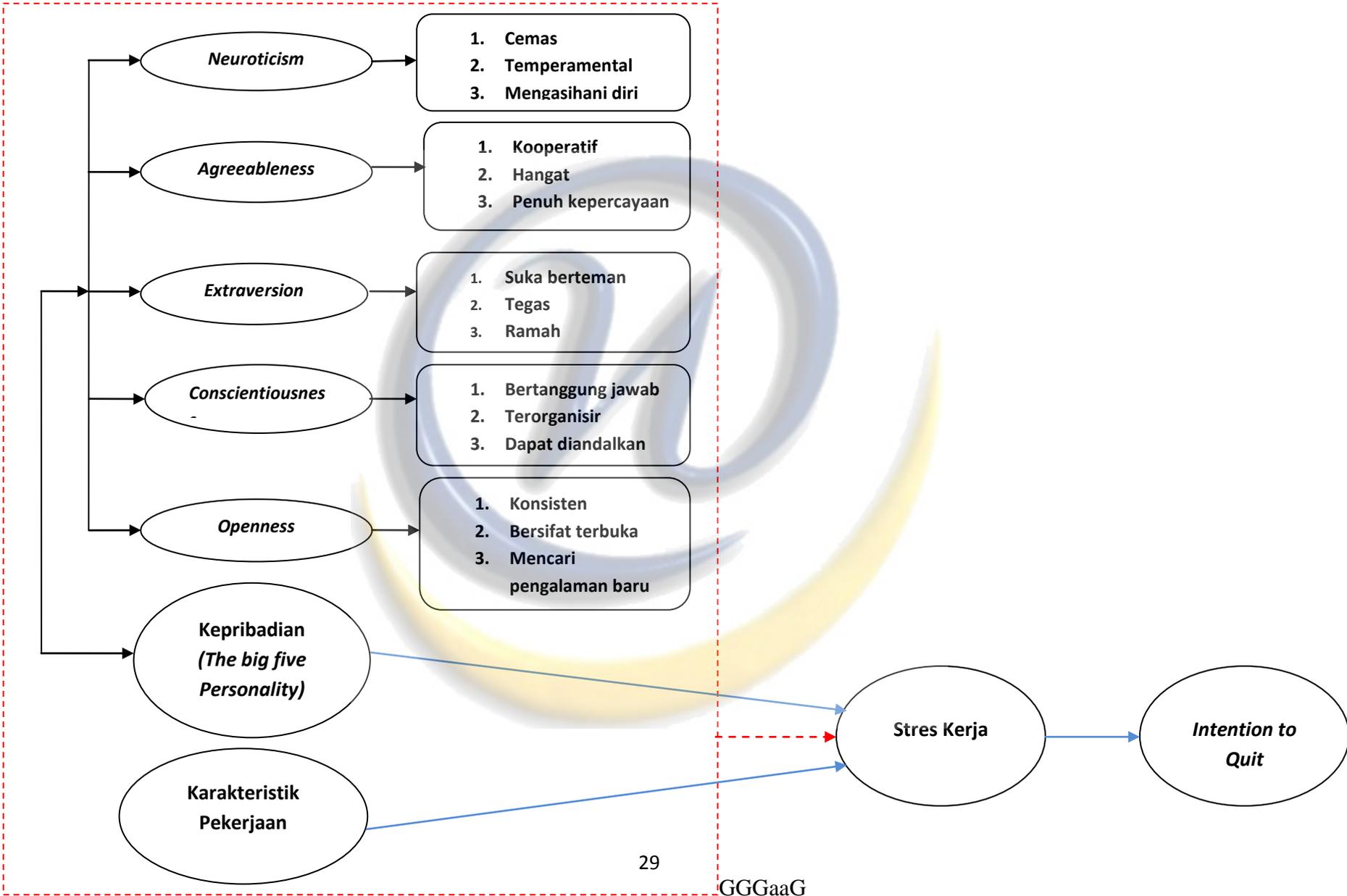
Berdasarkan landasan teori dan hubungan antar variabel, maka dugaan sementara disajikan dalam gambar kerangka pemikiran penelitian yang dapat dilihat dibawah ini :

#### **Keterangan :**

—————▶ **Pengaruh secara parsial**

- - - - -▶ **Pengaruh secara simultan.**

#### **Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



### 2.3 Hipotesis

Sugiyono (2013: 96) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Kerlinger (2006: 30), hipotesis adalah pernyataan dugaan (*conjectural*) tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis selalu mengambil bentuk kalimat pernyataan (*declarative*) dan menghubungkan secara umum maupun khusus-variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2004) adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah, sehingga dapat dianggap atau dipandang sebagai *conclusion* atau kesimpulan yang sifatnya sementara, sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil; penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan, kemudian diambil suatu kesimpulan :

1. Apakah ada pengaruh faktor kepribadian terhadap stres kerja?  
Ho = variabel kepribadian tidak berpengaruh terhadap variabel stres kerja.  
Ha = variabel kepribadian berpengaruh terhadap variabel stres kerja.
2. Apakah ada pengaruh faktor karakteristik pekerjaan terhadap stres kerja?

Ho = variabel karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap variabel stres kerja.

Ha = variabel karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap variabel stres kerja.

3. Apakah ada pengaruh secara simultan antara faktor kepribadian dan karakteristik pekerjaan terhadap stres kerja?

Ho = variabel kepribadian dan karakteristik pekerjaan secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel stres kerja.

Ha = variabel kepribadian dan karakteristik pekerjaan secara simultan berpengaruh terhadap variabel stres kerja.

4. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap intention to quit?

Ho = variabel stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *intention to quit*.

Ha = variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *intention to quit*.

#### **2.4 Kajian Penelitian Terdahulu**

Sebagai referensi ada tiga jurnal yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yang pertama adalah jurnal yang berjudul Analisis Hubungan Antara Stres dan *Intention to Quit* dengan kompensasi sebagai variabel intervening. Penulis: Hening Widi Oetomo, Susanti dan Lidya Setyawati. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik. 2012.

Hasil analisis dari penelitian ini adalah ditemukan dalam Analisis Jalur bahwa pengaruh langsung variabel stres terhadap *intention to quit* adalah signifikan pada  $\alpha = 0.049$ , dapat diterima pada  $\alpha = 0.05$ . Dan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel stres mempunyai pengaruh tidak langsung melalui kompensasi secara signifikan terhadap *intention to quit*, tidak dapat diterima. Hal tersebut menunjukkan kompensasi bukan merupakan variabel intervening.

Yang kedua adalah jurnal yang berjudul Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pemerintah Di Kota Malang. Penulis: Zainur Rozikin. Jurnal Aplikasi Manajemen. 2006. Hasil dari penelitian tersebut yaitu nilai  $\beta$  Konflik Peran ( $X_1$ ) adalah sebesar -0,317 dengan signifikansi sebesar 0,046. Karena signifikansi lebih kecil dari 5% ( $0,046 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel Konflik Peran ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan negatif terhadap variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ). Nilai variabel  $\beta$  Stres Kerja ( $X_2$ ) sebesar -0,511 dengan signifikansi sebesar 0,001. Karena signifikansi lebih kecil dari 5% ( $0,001 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel Stres Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan negatif terhadap variabel Kinerja ( $Y$ ). Konflik peran dan stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi konflik peran dan stres kerja maka akan berdampak pada penurunan secara signifikan terhadap kinerja karyawan dan begitu pula sebaliknya. Nilai koefisien regresi konflik peran terhadap stres kerja = 0,740, koefisien regresi konflik peran terhadap kinerja = -0,304, dan koefisien regresi stres kerja terhadap kinerja karyawan = -0,602.

Dan yang ketiga adalah jurnal yang berjudul Pengaruh *Job Stressor* Terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi studi pada PO. Rosalia Indah. Penulis: Bonaventura Ridya Putra. 2012. Penelitian

terhadap 100 karyawan divisi operasional PO. Rosalia Indah membuktikan bahwa *Job Stressor* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, jadi semakin tinggi stress kerja maka semakin rendah kepuasan kerjanya dan berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* yang berarti semakin tinggi stress kerja semakin tinggi turnover intention. Kepuasan kerja tidak dimediasi efek *job stressor* terhadap *turnover intention*.

