

**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MEDICAL REPRESENTATIVE**

**Muhammad Irfan Nasution**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan,  
Indonesia  
[muh\\_f4n@yahoo.co.id](mailto:muh_f4n@yahoo.co.id)

**Abstract.** This study purpose to examine the effect of job stress on job satisfaction, job stress on organizational commitment, Job Satisfaction to organizational commitment, stress work to move intention, job satisfaction to move intention, organizational commitment to move intention, indirect influence between work stress Organizational commitment to job satisfaction, job stress on. The sample in this research is 40 medical representatives of PT. Pharmaceutical Industry Gracia Pharmindo Branch of North Sumatra, Technique of completion of this research data using the interview, and questionnaire. Data analysis technique used is Path Analysis. The results of this study indicate job stress and negativity to the significance of job satisfaction and commitment to organizational commitment, significant and significant work stress on shifting intentions, job satisfaction and commitment to shifting intentions, positive and significant hard work towards turnover intention commitment through job satisfaction, stress significant and significant work on turnover intention through commitment of organization

**Keywords:** Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, stres kerja terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, stres kerja terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, pengaruh tidak langsung antara stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi *medical representative*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 *medical representative* PT. *Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry* Cabang Sumatera Utara, teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi.

**Kata Kunci:** Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Turnover Intention*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap perusahaan sebagai faktor penentu keberadaan dan berperan dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Menyadari hal itu, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Saat ini permasalahan tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. 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 (Waspodo *et al.*, 2013). Sumber daya manusia menjadi aset atau modal penting dalam *organization effectiveness* dalam mengembangkan sistem dan upaya-upaya inovasi produk sehingga bisa tetap memiliki nilai-nilai *competitive advantage* dibanding dengan kompetitor-kompetitor (Alif, 2015).

Beberapa penelitian dan literatur menunjukkan bahwa *intention to leave* atau *turnover intentions* mengacu pada niat karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam perilaku. *Turnover* karyawan yang tinggi, secara lambat tetapi pasti, akan menyebabkan perusahaan mengalami kemunduran kinerja. *Turnover* merupakan kriteria yang cukup baik untuk mengukur stabilitas perusahaan dan dapat mencerminkan kinerja dari perusahaan. Perpindahan karyawan sangat dibutuhkan bagi perusahaan pada karyawan yang memiliki produktivitas rendah. Namun, perpindahan yang terlalu tinggi memberikan kerugian yang besar bagi perusahaan (Yuliasia *et al.*, 2012). Putra (2012) menjelaskan tingginya tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki karyawan suatu organisasi atau perusahaan.

Yuliasia *et al.*, (2012) menjelaskan tingginya tingkat keinginan berpindah karyawan dapat disebabkan beberapa variabel antara lain kepuasan kerja (Zhang dan Feng, 2011), kecerdasan emosional (Trivellas *et al.*, 2015), komitmen organisasi (Aydogbu dan Asikgil, 2011). Selanjutnya, Menurut Mobley (2000), memberikan penjelasan bahwa dampak negatif yang dirasakan oleh perusahaan akibat terjadinya *turnover* merugikan perusahaan baik dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. Dengan terjadinya *turnover* berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru. Perusahaan harus mengeluarkan biaya mulai dari perekrutan hingga mendapatkan tenaga kerja siap pakai. Karyawan yang tertinggal akan terpengaruh motivasi dan semangat kerjanya. Karyawan yang sebelumnya tidak berusaha mencari pekerjaan baru akan mulai mencari lowongan kerja, yang kemudian akan melakukan *turnover* (Nasution, 2009).

Penyebab stres kerja yang terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan, tekanan yang tinggi dari perusahaan, tidak masuk target secara terus menerus, kurang berkonsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga akan berdampak kepada terganggunya kesehatan, kepala pusing dan mual sehingga akan memicu ketidakpuasan kerja, demikian juga yang diungkapkan oleh Beloor *et al.*, (2017), bahwa pekerjaan harus dipelihara secara efektif untuk memastikan bahwa semua karyawan bekerja pada potensinya masing-masing dan bebas dari stres. Masalah yang dihadapi *medical representative* yang sering terjadi adanya tekanan (*high pressure*), kecemasan, lekas marah, kebosanan, dan penundaan, ketidaksesuaian dalam menerapkan sistem kompensasi baik gaji maupun insentif, tidak adanya penghargaan terhadap karyawan teladan, pemberian kompensasi yang tidak sesuai, pekerjaan yang diberikan diluar *job*

*description*, cara penyampaian pimpinan yang kurang menyenangkan, perubahan status karyawan yang menjadi tenaga ahli dalam suatu *project*, adanya kekhawatiran akan akses untuk mencapai jenjang karir yang tinggi dalam perusahaan, kondisi iklim perusahaan yang tidak memadai (*office conflict*), jalur intruksi yang tidak berjalan sehingga *medical representative* memiliki banyak “atasan” yang dapat memaksa *medical representative* tersebut bekerja dengan beban yang sangat tinggi, semakin besar tingkat kesulitan dan beban kerja yang dimiliki *medical representative*, tanpa diakomodasi dengan pemberian kompetensi dalam bidang tertentu. Hal ini akan menyebabkan ketidakharmonisan dalam hubungan antar karyawan. Interaksi yang kurang harmonis dapat menjadi penyebab pegawai merasa tidak nyaman berada di tempat kerja, sehingga pegawai merasa ingin meninggalkan perusahaan (Wisantyo dan Madiistriyatno, 2015)

Sedangkan dilihat dari fenomena *medical representative* keinginan untuk berpindah, diantaranya sering terjadi pengunduran diri pada karyawan, adanya rotasi penempatan karyawan yang tidak diharapkan karyawan, karyawan malas menyelesaikan pekerjaan, karyawan sering melakukan protes terhadap atasan, absensi yang meningkat, beberapa alasan penyebab tersebut diduga faktor ketidakpuasan kerja, dan komitmen organisasi, gejala yang dapat diamati pada *medical representative* yang memiliki keinginan untuk pindah kerja (*intention turnover*), selain berusaha mencari lowongan kerja dan merasa tidak kerasan dalam bekerja di lapangan maupun di kantor, memiliki gejala-gejala yang sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaan, pernyataan bernada negatif, dan tidak mau peduli dengan perusahaan tempat dia bekerja. Khan, *et al.*, (2012) memperkuat permasalahan diatas bahwa faktor-faktor yang menyebabkan *medical representative* mempunyai keinginan untuk keluar adalah dari faktor seperti tekanan penjualan (beban kerja), pengembangan karir, hubungan antara atasan dan karyawan, hubungan karyawan dan karyawan, kompensasi dan *brand image* perusahaan.

Stres kerja mempunyai pengaruh positif terhadap keinginan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) seperti yang diungkapkan dalam penelitian (Lu *et al.*, 2017; Syahronica *et al.*, 2015; Putra, 2012). Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan, kurang jelasnya wewenang yang diberikan tidak sesuai tanggung jawab, adanya konflik dalam organisasi, adanya perbedaan persepsi dalam pekerjaan dan kecilnya pendapatan yang diterima menimbulkan beban kerja tersendiri bagi karyawan serta menimbulkan stres yang cukup tinggi dan berdampak pada keinginannya meninggalkan organisasi, Lu *et al.*, (2017) juga menjelaskan bahwa tekanan yang relatif tinggi akan mengakibatkan masalah kesehatan fisik, kesehatan mental dan kurangnya kesejahteraan bisa mengakibatkan stres kerja, dan bisa menurunkan produktivitas karyawan. Selanjutnya Afrizal *et al.*, (2014) berpendapat bahwa karyawan yang stres cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah sesuatu yang penting bagi mereka, sehingga tidak mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditetapkan. Akan tetapi, tidak semua karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaannya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan memengaruhi kepuasan kerjanya. Hasil penelitian Suhanto (2009), Afrizal *et al.*, (2014), dan Hoboubi *et al.*, (2017), juga menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah stres kerja yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh *medical representative* di dalam perusahaan apabila masuk target akan merasakan kepuasan kerja, promosi bagi karyawan yang

berprestasi, mempunyai atasan yang mengerti dengan bawahan, fasilitas pekerjaan yang memadai, tunjangan kesehatan. Kepuasan kerja yang dirasa oleh *medical representative* tidak terlepas dari suatu keadaan yang mengikuti seorang individu, salah satunya yaitu stres (Dhania, 2010), kemudian stres kerja itu bisa diakibatkan karena pengaruh gaji atau *salary* yang diterima karyawan, stres kerja bukan sebagai prediktor terhadap munculnya variabel kepuasan kerja dengan pengaruh yang juga sangat kecil, dapat diartikan bahwa tidak ada bentuk pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, yang berarti semakin tinggi stres kerja, kepuasan kerja yang dirasakan dapat tinggi ataupun rendah. Begitupun juga sebaliknya semakin kecil stres kerja, kepuasan kerja yang dirasakan dapat tinggi ataupun rendah. Banyak hal yang dapat menjadi pendorong untuk dapat merasakan kepuasan kerja, misalnya saja karena stres kerja yang tinggi membuat *medical representative* menjadi terpacu untuk melakukan tugasnya sebaik mungkin sehingga mampu merasakan puas dengan pekerjaannya.

*Medical representative* akan tetap bertahan di perusahaan dikarenakan tidak pekerjaan lain yang sesuai keahlian yang dimiliki *medical representative*, karena sudah lama bekerja di perusahaan ini, ingin sampai pensiun di perusahaan, puas dengan kompensasi yang diberikan, perusahaan ini sudah menjadi bagian dari kehidupan dalam menafkahi keluarga, adanya ketakutan kalau berpindah ke perusahaan lain, hal tersebut juga sependapat apa yang dikatakan Capricornia dan Hidayat, (2012) bahwa anggota organisasi yang puas dengan apa yang diperoleh dari pekerjaannya akan memperlihatkan komitmen organisasional yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap komitmen organisasional. Arah hubungan negatif antara stres kerja dan komitmen organisasi menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang rendah cenderung diikuti dengan peningkatan komitmen organisasi. Stres kerja mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja, ini sejalan dengan mengungkapkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap komitmen afektif, namun kepuasan kerja merupakan mediator antara stres kerja dan komitmen afektif. Penelitian Dhania (2010), Sijabat (2011), Wibowo *et al.*, (2015), dan Masydzulhak *et al.*, (2016) membuktikan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional, hal ini mengandung pengertian bahwa jika kepuasan kerja tinggi maka karyawan akan bertahan lebih lama untuk terus bekerja dan bertahan di perusahaan sehingga komitmen organisasi dapat ditingkatkan apabila kepuasan kerja karyawan merasa terpenuhi dengan baik. Variabel kepuasan kerja merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap komitmen organisasional karena semakin tinggi komitmen organisasi seorang karyawan maka secara otomatis kinerja semakin baik pula.

Berbeda halnya dengan penelitian yang diungkapkan oleh Harnoto (2002) *turnover intentions* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya. Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intentions* karyawan dalam sebuah perusahaan. Indikasi-indikasi tersebut di atas dapat digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam suatu organisasi. Merujuk penelitian yang dilakukan oleh Manurung dan Ratnawati (2012), Nasution (2009), Wisantyo dan Madiistriyatno (2015), Masum *et al.*, (2016) dan Ghandi *et al.*, (2017) dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh negatif terhadap keinginan meninggalkan organisasi.

Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan maka akan menurunkan *turnover intention* karyawan. Sedangkan Suhanto (2009) mengatakan terdapat indikator kepuasan dengan promosi, kepuasan dengan penyelia atau manager, kepuasan dengan rekan sekerja, semangat kerja tim (Manurung dan Ratnawati, 2012) mempunyai kontribusi yang paling besar dibanding dengan indikator-indikator lainnya terhadap dimensi *turnover intention*.

Hendrayani (2013) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Intensi *Turnover*, seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki identifikasi terhadap organisasi, pimpinan dihadapkan pada komitmen untuk mempercayakan tugas dan tanggung jawab ke bawahan. Para karyawan yang memiliki komitmen efektif yang kuat akan tetap tinggal bersama organisasi dikarenakan mereka ingin tinggal (*because the wan to*), para karyawan yang memiliki komitmen kontinyu yang kuat dikarenakan mereka harus tinggal bersama organisasi. Persepsi karyawan terhadap komitmen organisasional yang tinggi akan menghasilkan *intention to leave* karyawan yang rendah. Demikian pula sebaliknya, ketika karyawan kurang memiliki komitmen organisasional, maka *intention to leave* akan semakin tinggi (Tumbelaka *et al.*, 2016)

## KAJIAN TEORI

**Stres Kerja.** Luthans (2008) mendefenisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologi, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Sedangkan Robbins dan Judge (2009) mendefenisikan Stres sebagai berikut *Stress is a dynamic condition in which an individual is confronted with an opportunity, demand, or resources related to what the individual desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain and important*. Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan keinginan orang tersebut serta hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres berkaitan dengan tuntutan/*demand* dan sumbernya daya/*resources*. Tantra dan Larasat, (2015) menjelaskan secara umum penyebab stres bersumber intrinsik pekerjaan, mencakup tuntutan fisik seperti kebisingan, vibrasi dan higienitas, sedangkan pada tuntutan tugas mencakup kerja shift/kerja malam, beban kerja, kondisi kerja yang sedikit menggunakan aktifitas fisik, waktu kerja yang sempit dan penghayatan risiko pekerjaan, kemudian faktor sosial yaitu peran dalam organisasi, setiap pekerja diharapkan bekerja sesuai perannya yang artinya memiliki tugas dan aturan yang ditetapkan atasannya, pengembangan karir, terdiri dari promosi kejenjangan yang lebih tinggi atau penurunan tingkat, tingkat keamanan kerja yang kurang, ambisi karir yang terhambat, hubungan relasi, terdiri atas hubungan dengan atasan, tim kerja, bawahan dan kesulitan mendelegasikan pertanggungjawaban, struktur organisasi dan iklim kerja, dukungan sosial. Abdurrahman (2006), dan Danang dan Burhanuddin (2011) menguraikan bahwa gejala stres dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu pertama gejala fisiologis. Gejala Psikologis lain akibat stres dapat berupa kecemasan, kejenuhan, ketegangan, kesal dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tuntutan berlebihan dan saling bertentangan, tugas yang tidak jelas, serta wewenang dan tanggungjawab juga tidak jelas, dapat menimbulkan stres atau ketidakpuasan, ketiga gejala perilaku, individu yang mengalami stres cenderung akan mengalami perubahan produktivitas, kemangkiran, perputaran karyawan, disamping

perubahan dalam kebiasaan makan, merokok, konsumsi alkohol, bicara gagap, kegelisahan/*anxiety*, dan tidur tidak teratur.

**Kepuasan Kerja.** Robbins dan Judge (2008) mengatakan istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk ke sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap kerja itu. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut. Sedangkan Malayu (2011) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sutrisno (2009) menjelaskan beberapa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah 1) Kesempatan untuk maju, 2) Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja, 3) ketiga gaji, gaji lebih banyak yang menyebabkan ketidakpuasan, 4) Keempat perusahaan dan manajemen, perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. 5) Pengawasan sekaligus atasannya, supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turnover*, 6) Faktor Interistik dari pekerjaan, 7) Kondisi kerja, 8) Aspek sosial dalam pekerjaan, 9) Komunikasi, 10) Fasilitas- fasilitas.

**Komitmen Organisasi.** Luthans (2008) yang menyatakan komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok. kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Dalam kaitannya komitmen organisasional seperti yang dijelaskan Sopiah (2008), ada tiga tema berbeda dalam mendefinisikan komitmen. Ketiga tema tersebut adalah komitmen sebagai keterikatan afektif pada organisasi (*affective commitment*), komitmen sebagai biaya yang harus ditanggung jika meninggalkan atau keluar dari organisasi (*continuance commitment*). Dan komitmen sebagai kewajiban untuk tetap dalam organisasi (*normative commitment*). *Affective commitment* adalah tingkat keterikatan secara psikologis dengan organisasi berdasarkan seberapa baik perasaan mengenai organisasi (Sutrisno, 2010).

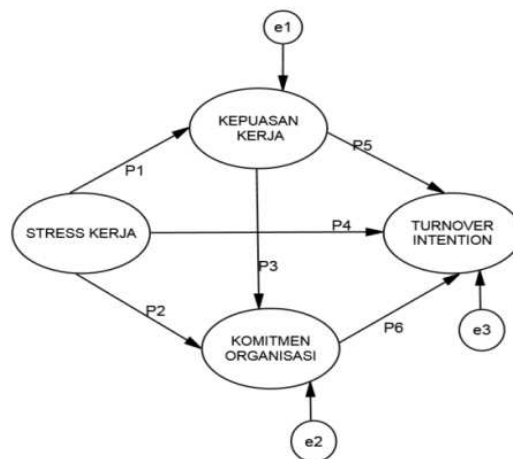
**Turnover Intention.** Menurut Harnoto (2002), *turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan. Serupa dengan pendapat yang dikemukakan Harnoto (2002), dan Mobley (2000), menambahkan bahwa intensi *turnover* adalah penghentian keanggotaan dalam organisasi oleh individu yang berkeinginan untuk pindah kerja dengan menerima upah moneter organisasi. Kemudian Booth dan Hamer (2007), mengartikan *turnover intention* merupakan dampak terburuk dari ketidakmampuan suatu organisasi dalam mengelola perilaku individu sehingga individu merasa memiliki intensi pindah kerja yang tinggi. Kemudian Melky (2015) *turnover intention* adalah suatu hasrat dan keinginan karyawan untuk berhenti dari keanggotaan organisasi serta berpindah kerja dengan menerima upah penghasilan. Intensi *turnover* pada dasarnya adalah sama dengan keinginan/niat berpindahnya karyawan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Pendapat tersebut

menunjukkan bahwa intensi *turnover* adalah keinginan untuk berpindah, belum pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* cukup beragam dan terkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut antara lain usia (Robbins dan Judge, 2008), masa jabatan/lama bekerja (Robbin dan Judge, 2008), komitmen terhadap organisasi, Kepuasan kerja, dan Iklim Etika. Sedangkan Mobley (2000) mengatakan mengemukakan, ada tiga indikator yang digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yakni pikiran-pikiran untuk berhenti (*thought of quitting*), keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*), keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search for another job*) (Harnoto, 2002)

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode pengumpulan data survey dari sampel, karena semua populasi dijadikan sampel untuk untuk menguji hubungan kausal antar variabel. Metode analisis data menggunakan *path analysis* yang mampu menguji hubungan antar variabel. Data diperoleh dari responden yang bersifat persepsional berdasar pengalaman responden, dengan skala data interval dengan menggunakan *software SPSS 18*. Populasi dalam penelitian ini adalah *medical representative* PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Cabang Sumatera Utara. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel jenuh atau semua populasi dijadikan sampel sebesar 40 orang. Teknik analisis data dengan *path analysis* dilakukan dengan tahapan sebagai berikut; (1). Pengembangan diagram jalur (*path diagram*); (2) Konversi diagram alur ke dalam rangkaian persamaan struktural regresi linier berganda.

**Pengembangan Proses Diagram Jalur.** Pengembangan model analisis jalur harus didasarkan pada hubungan kausalitas yang memiliki justifikasi teori yang kuat dan mapan. Pengembangan diagram jalur bertujuan untuk menggambarkan hubungan kausalitas yang ingin diuji:



**Gambar 1.** Pengembangan Model Teoritis.

**Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural.** Untuk mengetahui hubungan kausal antara variabel *eksogen* dan *endogen*, Persamaan struktural dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar konstruk, dibangun dengan

pedoman teknik analisis regresi berganda yang diperjelas menjadi analisis jalur, dengan persamaan sebagai berikut :

$$KK = P_1SK + \varepsilon_1$$

$$KO = P_2SK + KK + \varepsilon_2$$

$$TI = P_3SK + P_4KK + P_5KO + P_6KO + \varepsilon_3$$

Berdasarkan teori yang dijadikan referensi diperoleh jawaban sementara atas masalah penelitian berupa hipotesis, yaitu: H1: ada pengaruh langsung yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, H2: ada pengaruh langsung yang signifikan antara stres kerja terhadap komitmen organisasi, H3: ada pengaruh langsung yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, H4: ada pengaruh langsung yang signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention*. H5: ada pengaruh langsung yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. H6: ada pengaruh langsung yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, H7: ada pengaruh langsung tidak langsung antara stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, H8: ada pengaruh tidak langsung antara stres kerja terhadap *Turnover intention* melalui kepuasan kerja, H9: ada pengaruh tidak langsung antara stres kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi *medical representative* PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industri Cabang Sumatera Utara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data.** Uji validitas digunakan oleh peneliti untuk mengukur data yang telah didapat setelah penelitian yang merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Sebelum angket disebar ke responden penelitian, maka perlu dilakukan uji validitas angket kepada 30 orang responden dari perusahaan yang sejenis. Semua pertanyaan untuk masing-masing variabel mempunyai status valid, sehingga dapat diartikan bahwa semua butir pertanyaan layak untuk dijadikan instrumen penelitian, dengan kata lain bahwa untuk mengukur Validitas perlu menentukan nilai  $r_{tabel}$  diperoleh dengan melihat tabel *product moment* ( $r_{tabel}$ ) dengan cara  $30-2 = 28$  sehingga  $r_{tabel}$  diperoleh 0,312, atau dengan kata lain membandingkan antara nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ , pengujian validitas dilakukan dengan *product moment* menggunakan program SPSS 18 for windows, hasil perhitungan *product moment* diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga semua butir pertanyaan dinyatakan valid dan dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Kemudian diperoleh hasil nilai reliabilitas Stres kerja sebesar 0,908, kepuasan kerja diperoleh nilai 0,879, komitmen organisasi 0,903, *turnover intention* diperoleh nilai 0,951. Hasil ini membuktikan bahwa semua Nilai dari *Alpha Cronbach* setiap lebih besar dari 0,6. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini membuktikan bahwa model model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika diagram menunjukkan plot-plot mengikuti alur garis lurus sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal, artinya data angket dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal.

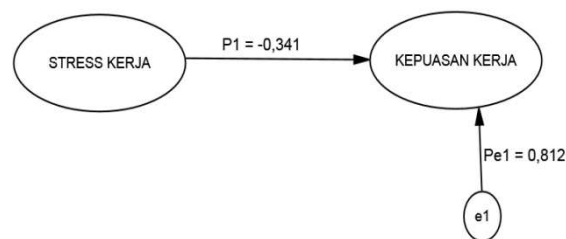
**Hasil Uji Multikolinieritas.** Ketiga variabel stres kerja memperoleh nilai VIF 1,285, variabel kepuasan kerja memperoleh nilai VIF 1,267, dan variabel Komitmen Organisasi memiliki nilai VIF 1,387, dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak menjadi multikolinieritas dalam variabel



independent penelitian ini. Dalam mengambil keputusan untuk melihat nilai tolerance, jika nilai tolerance  $> 0.10$ , dan tidak terjadi Multikolinearitas jika nilai tolerance  $<$  atau  $= 0.10$

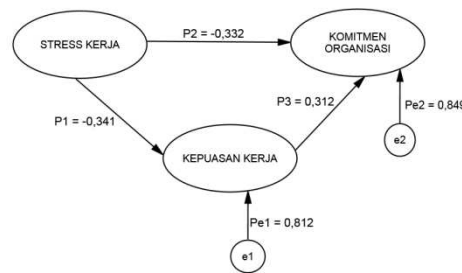
### Pendugaan Parameter (Koefisien-koefisien) Dalam Analisis Jalur

**Regresi dalam Model Persamaan I.** Regresi dalam Model Persamaan I. Regresi dalam persamaan I (pengaruh secara langsung SK terhadap KK) digunakan untuk menentukan nilai  $P_1$  dan  $P_{\epsilon_1}$ . Model persamaannya adalah  $KK = P_1SK + \epsilon_1$ . Perhitungan menggunakan SPSS 18 Nilai *Adjusted R-Square* diperoleh 0,116, menunjukkan bahwa kontribusi variasi nilai stres kerja dalam mempengaruhi variasi kepuasan kerja adalah sebesar 11,6%, sisanya merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diikutsertakan di dalam model penelitian ini. Sedangkan *Coefficients (Standardized Coefficients)* diperoleh nilai koefisien regresi stres kerja terhadap kepuasan kerja, atau disebut  $P_1 = -0,341$  (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur). Sedangkan nilai *Adjusted R* adalah 0,093. Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yaitu :  $P_{\epsilon_1} = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{1 - 0,341} = 0,812$  (selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur). Jadi persamaannya adalah  $X_2 = P_1SK + \epsilon_1$   $0,341SK + 0,812$ , dapat dilihat dalam gambar di bawah ini:



**Gambar 3.** Model Regresi dalam Persamaan I

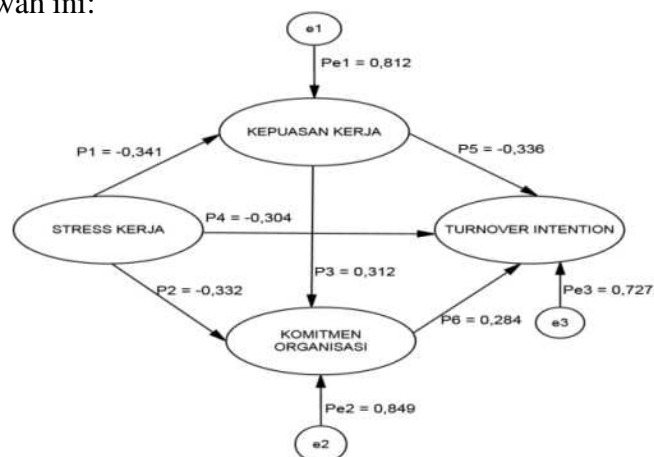
**Regresi dalam Model Persamaan II.** Hasil perhitungan menggunakan SPSS 18 diperoleh Nilai *R-Square* sebesar 0,279, menunjukkan bahwa kontribusi variasi nilai stres kerja dan kepuasan kerja dalam mempengaruhi variasi komitmen organisasi adalah sebesar 27,9%, artinya komitmen organisasi pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical dipengaruhi oleh faktor stres kerja dan kepuasan kerja sebesar 27,9%, sisanya merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diikutsertakan di dalam model penelitian ini. Nilai *Standardized Coefficients (B)*, koefisien regresinya adalah stres kerja terhadap komitmen organisasi, atau disebut  $P_2 = -0,332$  (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur). Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, atau disebut  $P_3 = 0,312$  (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur). Sedangkan *Model Summary* diperoleh nilai *Adjusted R* adalah 0,240. Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yaitu :  $P_{\epsilon_2} = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{1 - 0,279} = 0,849$  (selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur). Jadi persamaannya adalah  $Y = -0,332SK + 0,312KK + 0,849$ , dapat dilihat dalam gambar di bawah ini:



Gambar 4. Regresi dalam Model Persamaan II

**Regresi dalam Model Persamaan III.** Regresi dalam persamaan III (pengaruh secara langsung SK, KK dan KO terhadap TI) digunakan untuk menentukan nilai P4, P5, P6 dan  $P\epsilon_3$ . Model persamaannya adalah  $TI = P_3SK + P_4KK + P_5KO + \epsilon_3$ . Hasil perhitungan menggunakan SPSS 18 diperoleh nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,512, menunjukkan bahwa kontribusi variasi nilai stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam memengaruhi *turnover intention* adalah sebesar 51,2%, artinya *turnover intention* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera Utara dipengaruhi oleh faktor stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebesar 51,2%, sisanya sebesar merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diikutsertakan di dalam model penelitian ini. *Standardized Coefficients* nilai-nilai koefisien regresi nya adalah : (a) Stres kerja terhadap *turnover intention*, atau disebut  $P_4 = 0,304$  (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur). (b) Kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, atau disebut  $P_5 = -0,336$  (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur). (c) Komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, atau disebut  $P_6 = -0,284$  (selanjutnya nilai dimasukkan kedalam diagram analisis jalur).

Sedangkan nilai *Adjusted R* adalah 0,472, nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya, yaitu :  $P\epsilon_2 = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{1 - 0,472} = 0,727$  (selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur). Jadi persamaannya adalah  $TI = 0,304SK - 0,336KK - 0,284KO + 0,727$ , dapat dilihat dalam gambar di bawah ini:



Gambar 5 : Regresi dalam Model Persamaan III

Hasil Pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

**Tabel 1.** Nilai Koefisien Uji t

Model	Beta	T <sub>hitung</sub>	Sig	T <sub>tabel</sub>
Stres kerja → Kepuasan Kerja	-,341	-2,237	,031	2,025
Stres kerja → Komitmen Organisasi	-,332	-2,239	,031	2,025
Kepuasan Kerja → Komitmen Organisasi	-,312	2,104	,042	2,025
Stres Kerja → <i>Turnover Intention</i>	,304	2,301	,027	2,025
kepuasan kerja → <i>turnover intention</i>	-,336	-2,568	,015	2,025
Komitmen → <i>turnover intention</i>	-,284	-2,071	,046	2,025

Tabel 1 memperlihatkan nilai-nilai hasil pengujian hipotesis (ujit) untuk H1: Nilai  $t_{hitung} -2,237 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,031 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. H2 : Nilai  $t_{hitung} -2,239 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,031 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. H3: Nilai  $t_{hitung} 2,104 > t_{tabel} 2,025$  atau  $sig\ 0,042 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. H4: Nilai  $t_{hitung} 2,301 > t_{tabel} 2,025$  atau  $sig\ 0,027 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. H5: : Nilai  $t_{hitung} -2,568 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,015 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. H6: Nilai  $t_{hitung} -2,071 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,042 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung bisa dilihat dari kriteria berikut: H7 : Pengaruh langsung (*direct effect*), dilihat dari nilai koefisien regresi stres kerja terhadap komitmen organisasi yakni P2 sebesar -0,332. H7: dapat dilihat perkalian  $P1 \times P3 = -0,341 \times 0,312 = -0,106$ . Nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $<$  pengaruh langsung ( $P1 \times P3 < P2$ ) yakni  $-0,106 < -0,332$ , maka  $H_0$  ditolak, kepuasan kerja merupakan variabel intervening). H8: Nilai koefisien regresi dilihat dari perkalian antara  $P1 \times P5 = -0,341 \times -0,336 = 0,114$ , ( $P1 \times P5 < P2$ ) yakni  $0,114 < 0,304$ , maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian kepuasan kerja merupakan variabel intervening). H9: nilai koefisien regresi dilihat dari  $P2 \times P6 = -0,332 \times -0,284 = 0,094$ , atau ( $P1 \times P5 < P2$ ) yakni  $0,094 < 0,304$ , maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian komitmen organisasi merupakan variabel intervening).

**H1: Analisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.** Nilai  $t_{hitung} -2,237 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,031 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja *medical representative* PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Cabang Sumatera Utara. Stres kerja yang dialami *medical representative* akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kepuasan kerjanya, seperti kelelahan mental, mendapat tekanan dari atasan dalam melaksanakan pekerjaan cukup tinggi, disamping itu juga ada faktor tuntutan target atau beban kerja, komunikasi yang tidak baik dengan atasan, sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan. Sependapat yang dikemukakan oleh Danang dan Burhanuddin (2011) yang menyatakan bahwa gejala psikologis akibat stres adalah ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Hasil penelitian ini telah menjawab masalah penelitian tersebut secara signifikan yang menghasilkan proses dasar untuk meningkatkan kepuasan kerja *medical representative* PT. Gracia

Pharmindo Pharmaceutical Industries Cabang Sumatera Utara, dapat dilakukan dengan mengelola *job stress* (stres kerja), agar *job stress* dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja *medical representative* maka sumber stres yang berasal dari organisasi harus dapat dikendalikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Putra dan Sudharma (2016), Hoboubi *et al.*, (2017), Lu *et al.*, (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, adalah semakin tinggi stres kerja *medical representative* maka kepuasan kerja *medical representative* akan menurun atau sebaliknya, semakin rendah stres kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja *medical representative* bahwa kepuasan kerja *medical representative* dapat ditingkatkan. Implikasi manajerial yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini bahwa manajemen perusahaan harus dapat mengelola stres kerja *medical representative* sehingga tidak terjadi stres yang berlebihan. Nilai R Square untuk stres kerja sebesar 0,116 atau 11,6%. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, artinya stres kerja yang terjadi pada *medical representative* disebabkan karena adanya sumber-sumber stres yang beradasal dari organisasi maupun individu *medical representative*. Sumber-sumber stres yang berasal dari organisasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya kepemimpinan, tanggungjawab, dukungan organisasi.

**H2: Analisis pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi.** Nilai  $t_{hitung} - 2,239 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,031 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi *medical representative* PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Cabang Sumatera Utara, artinya semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah komitmen organisasional, stres kerja dapat mempengaruhi tingkat komitmen organisasional yang dimiliki seseorang. Iresa *et al.*, (2015) menjelaskan dampak stres adalah *organizational problem* meliputi tingkat kepuasan kerja menurun, komitmen dan loyalitas terhadap organisasi menurun dan produktivitas kerja menurun, sehingga mengakibatkan tingkat absensi dan *turnover* meningkat". Peningkatan stres kerja menyebabkan penurunan komitmen organisasional, dan sebaliknya. Semakin tinggi komitmen organisasional, karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja sehingga dapat menekan tingkat stres kerja. Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Bhatti *et al.*, (2016), Zehra *et al.*, (2017) dimana stres kerja memberikan pengaruh yang negatif terhadap komitmen organisasional. Arah hubungan negatif antara stres kerja dan komitmen organisasi menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang rendah cenderung diikuti dengan peningkatan komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor yang terjadi dalam individu *medical representative* walaupun dalam tekanan kerja yang tinggi akan tetap bertahan di perusahaan, dan ingin menghabiskan sisa karir di dalam perusahaan, serta *medical representative* akan melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh. Selanjutnya dapat dikembangkan implikasi manajerial yang dapat digunakan sebagai sumbangan teoritis terhadap praktek manajemen perusahaan, implikasi kebijakan dapat diturunkan dari teori yang dibangun dan didasarkan pada penelitian yang telah dilakukan. Teori tersebut adalah semakin rendah stres kerja *medical representative* maka komitmen organisasi *medical representative* akan meningkat, begitu sebaliknya, semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah komitmen organisasi *medical representative* bahwa komitmen organisasi dapat ditingkatkan melalui pengelolaan *job stress* yang baik.

**H3: Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.** Nilai  $t_{hitung}$  2,104 >  $t_{tabel}$  2,025 atau sig 0,042 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi *medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera. Temuan penelitian ini menjelaskan *medical representative* yang memiliki kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi cenderung tidak ingin meninggalkan organisasi. Selanjutnya, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan mengakibatkan semakin tinggi komitmen *medical representative* terhadap organisasi. Dengan demikian, temuan penelitian ini berhasil diperkuat dengan temuan Wibowo dan Riana (2015), Masydzulhak *et al.*, (2016), Youcef *et al.*, (2016), Prasetio *et al.*, (2017), Abouraia dan Othman (2017) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional, hal ini mengandung pengertian bahwa komitmen organisasi dapat ditingkatkan apabila kepuasan kerja karyawan merasa terpenuhi dengan baik. Variabel kepuasan kerja merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap komitmen organisasional karena semakin tinggi komitmen organisasi seorang karyawan maka secara otomatis kinerja semakin baik pula, namun demikian tetaplah relevan untuk mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya (Feizal, 2015). Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima. Implikasi kebijakan yang dapat diperoleh dari penelitian ini menunjukkan nilai *R-square* untuk stres kerja sebesar 0,312 atau 31,2%. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi, artinya kepuasan kerja yang terjadi pada *medical representative* disebabkan karena adanya faktor-faktor kepuasan kerja yang berasal dari organisasi maupun individu *medical representative*, seperti minat, ketentrangan dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan, interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya. kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya. Faktor finansial, merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

**H4: Analisis pengaruh stres kerja terhadap turnover intention.** Nilai  $t_{hitung}$  2,301 >  $t_{tabel}$  2,025 atau sig 0,027 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera. Dalam penelitian ini ditemukan ini bila stres kerja yang dirasakan oleh para karyawan semakin besar maka prestasi akan berkurang dan mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan pun akan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Kehilangan kemampuan untuk mengambil keputusan dan perilaku yang tidak teratur. Sedangkan yang paling ekstrim adalah hilangnya prestasi kerja karena jatuh sakit atau tidak mampu bekerja lagi sehingga memicu keinginan untuk keluar. Robbins dan Judge (2008) yang mengatakan bahwa salah satu akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan

kecelakaan kerja. Putra, (2012), Sheraz *et al.*, (2014), Syahronica *et al.*, (2015), Ramamurthi *et al.*, (2016), Shofiah *et al.*, (2017) dalam temuan penelitiannya mengungkapkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi stres kerja maka akan meningkatkan keinginan untuk berpindah (*intention turnover*) dari pekerjaannya. Implikasi penelitian yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja terhadap *intention turnover* dalam penelitian ini dapat memperkuat teori sebelumnya. Stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Pratiwi dan Ardana, 2015), landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori pembentukan tingkah laku, yang dalam penelitian ini pembentukan perilaku *intention to quit* pada perusahaan dipengaruhi oleh faktor stres kerja. Bagi karyawan dan perusahaan, implikasi dalam penelitian ini dalam melakukan kegiatan perusahaan adalah keterlibatan pemimpin sangat penting, sehingga perusahaan dapat melakukan kegiatan yang dapat membantu agar terjalin kerja sama yang baik antara pemimpin perusahaan dan karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

**H5: Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.** Nilai  $t_{hitung} - 2,568 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,015 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Sedangkan individu yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung memilih keluar dalam organisasi. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan karyawan terkait dengan pekerjaannya menjadi faktor penting untuk diperhatikan dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja pada dasarnya merupakan faktor efektif dalam perilaku karyawan, oleh karena itulah para manajer memperhatikan kepuasan kerja (Ghandi *et al.*, 2017), kepuasan kerja yang di rasakan dapat mempengaruhi sikap seseorang untuk memilih untuk tetap bertahan atau memilih keluar dari pekerjaannya (Ningsih dan Arsanti, 2014), artinya, semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan maka akan menurunkan *turnover intention* karyawan. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan dengan gaji yang cukup dan mampu mencukupi kebutuhan ekonomi, pemberian insentif yang memadai, tersedianya fasilitas kerja yang mendukung kelancara kerja, adanya jaminan keamanan kerja dan promosi yang berlaku bagi semua karyawan menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi karyawan dan mampu menekan keinginan untuk meninggalkan organisasi pada diri karyawan (Fawzy, 2012), kemudian dari hasil penelitian Suhanto, (2009) terdapat bahwa indikator kepuasan dengan promosi, kepuasan dengan penyelia atau manager, kepuasan dengan rekan Sekerja, semangat kerja tim (Manurung dan Ratnawati, 2012) mempunyai kontribusi yang paling besar dibanding dengan indikator-indikator lainnya terhadap dimensi *turnover intention*. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Wisantyo dan Madiistriyatno, 2015) Masum *et al.*, (2016), Monica dan Putra (2017), Chiedu *et al.*, (2017), Qasim *et al.*, (2014) yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja juga berhubungan secara negative dengan *turnover intention*, namun faktor-faktor lain seperti kondisi pasar tenaga kerja, harapan tentang peluang pekerjaan alternatif dan lamanya masa jabatan merupakan faktor aktual yang penting untuk meninggalkan organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa puas atau tidaknya karyawan dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk keluar atau meninggalkan perusahaan. Dengan demikian kepuasan kerja yang di ukur dari sifat pekerjaan, gaji, rekan kerja, promosi dan penyelia dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention*

medical representative PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera, dengan demikian masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi *turnover intention medical representative*. Implikasi kebijakan yang diperoleh dari penelitian ini diperoleh Nilai *R-square* sebesar 0,512 atau 51,2% kepuasan kerja mampu menjelaskan *turnover intention* atau keinginan meninggalkan organisasi.

**H6: Analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*.** Nilai  $t_{hitung} -2,071 > t_{tabel} -2,025$  atau  $sig\ 0,042 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera. Komitmen organisasi mampu menekan keinginan pada karyawan untuk meninggalkan organisasi. Bagi karyawan dan perusahaan implikasi penelitian adalah perusahaan harus mampu meningkatkan cara kerja perusahaan sehingga komitmen afektif, komitmen normative dan komitmen *Continuance* yang dimiliki karyawan kepada perusahaan juga dapat lebih baik lagi. Sopiah (2008) mengemukakan cara yang bisa dilakukan perusahaan untuk membangun komitmen organisasi karyawan pada organisasi yaitu jadikan visi dan misi organisasi sebagai sesuatu yang karismatik, sesuatu yang baik jadikan sebagai tradisi yang secara terus menerus dipelihara, bila ada keluhan atau komplain dari pihak luar ataupun dari internal organisasi maka organisasi harus memiliki prosedur untuk mengatasi keluhan tersebut secara menyeluruh, menjalin komunikasi dua arah, adanya nilai-nilai kebersamaan, rasa memiliki, kerjasama, berbagi, dan lain-lain, setiap anggota organisasi memiliki kesempatan yang sama. , misalnya untuk promosi maka dasar yang digunakan untuk promosi adalah kemampuan, keterampilan, minat, motivasi, kinerja, tanpa ada diskriminasi, harus bekerjasama, saling berbagi, melibatkan semua anggota organisasi sehingga kebersamaan bisa terjalin. Hasil studi menunjukkan bahwa karyawan akan lebih memiliki komitmen terhadap organisasi sesuai dengan kapasitas masing-masing (Sopiah, 2008). Temuan penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian Hendrayani (2013), Tumbelaka *et al.*, (2016), Al-kilani (2017), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa komitmen karyawan memberikan pengaruh negatif terhadap keinginan meninggalkan organisasi. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa sikap karyawan yang merasa memiliki dan menjadi bagian organisasi, merasa bahwa organisasi memiliki arti tersendiri bagi pribadi karyawan, sikap bangga terhadap organisasi dan loyalitas yang dimiliki karyawan membuat karyawan mau memberikan semua kemampuan yang dimiliki bagi kemajuan organisasi.

**H7: Analisis pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja (Koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung).** Pengaruh langsung (*direct effect*) stres kerja ke komitmen organisasi :Dilihat dari nilai koefisien regresi stres kerja terhadap komitmen organisasi yakni  $P2$  sebesar -0,332. (a) Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) stres kerja ke komitmen organisasi melalui kepuasan kerja : dilihat dari perkalian antara nilai koefisien regresi kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dengan nilai koefisien regresi kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi yakni  $P1 \times P3 = -0,341 \times 0,312 = -0,106$ . Nilai koefisien pengaruh tidak langsung  $<$  pengaruh langsung ( $P1 \times P3 < P2$ ) yakni  $-0,106 < -0,332$ , maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian stres kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja *medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera. Atau dengan kata lain kepuasan kerja merupakan variabel *intervening*). Semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan pegawai

dalam melaksanakan pekerjaannya tentunya dapat meningkatkan komitmen organisasi, dan kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap komitmen organisasi pegawai, semakin rendah stres kerja yang dirasakan pegawai akan menaikkan kepuasan kerja dan meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi, demikian pula sebaliknya jika semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan oleh pegawai akan menurunkan kepuasan kerja dan juga menurunkan komitmen mereka terhadap organisasi tempat pegawai bekerja (Sepa, 2013), teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori pembentukan tingkah laku, dalam penelitian ini pembentukan perilaku *intention to quit* pada perusahaan dipengaruhi oleh faktor stres kerja (Pratiwi dan Ardana, 2015). Bagi karyawan dan perusahaan, implikasi dalam penelitian ini dalam melakukan kegiatan perusahaan adalah keterlibatan pemimpin sangat penting, sehingga perusahaan dapat melakukan kegiatan yang dapat membantu agar tejalin kerja sama yang baik antara pemimpin perusahaan dan karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini juga berkaitan dengan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* dapat memperkuat teori sebelumnya. Komitmen organisasional merupakan salah satu faktor pembentukan tingkah laku, yaitu pembentukan tingkah laku *turnover intention*. Bagi karyawan dan perusahaan implikasi penelitian adalah perusahaan harus mampu meningkatkan cara kerja perusahaan sehingga komitmen afektif, komitmen normative dan komitmen kontinue yang dimiliki karyawan kepada perusahaan juga dapat lebih baik lagi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang diungkapkan Sepa (2013), Pahi *et al*, (2016), pada pengujian yang berhubungan dengan pengaruh variabel intervening, secara empiris ditemukan terdapat tambahan pengaruh yang negative variabel stres kerja dalam memaksimalkan pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, dengan kata lain kepuasan kerja mampu memberikan kontribusi dalam menurunkan tingkat stres kerja terhadap komitmen Organisasi.

**H8: Analisis pengaruh stres kerja terhadap turnover melalui kepuasan kerja (Koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung).** (a) Pengaruh langsung (*direct effect*) stres kerja ke *turnover intention* : Dilihat dari nilai koefisien regresi stres kerja terhadap komitmen organisasi yakni P4 sebesar 0,304. (b) Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) stres kerja ke *turnover intention* melalui kepuasan kerja : dilihat dari perkalian antara nilai koefisien regresi kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien regresi kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yakni :  $P1 \times P5 = -0,341 \times -0,336 = 0,114$ . Nilai koefisien pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung ( $P1 \times P5 < P2$ ) yakni  $0,114 < 0,304$ , maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja *medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera, atau dengan kata lain kepuasan kerja variabel *intervening*). Pengujian yang dilakukan Suhanto (2009) membuktikan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian semakin tinggi tingkat stres kerja karyawan di tempat kerja maka semakin menurun tingkat kepuasannya yang dapat menurunkan niat untuk pindah karyawan. Dari hasil penelitian terdapat bahwa indikator *individual stressor* mempunyai pengaruh yang lebih besar dibanding dengan indikator *role stress* (stres peran) terhadap dimensi kepuasan kerja. Dengan melihat pengaruh *individual stressor* terhadap kepuasan kerja yang cukup tinggi maka faktor-faktor penyokong dari *individual stressor* seperti peran manager dalam hubungan kerja dengan bawahan, kerjasama antar bagian dalam organisasi, komunikasi antar karyawan dalam organisasi, terpenuhinya sarana prasarana kerja yang memadai,



adanya ketercukupan jumlah tenaga kerja dalam satu bagian, pentingnya pengelolaan waktu istirahat dan waktu untuk bekerja serta indikator-indikator *individual stressor* lainnya adalah faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam rangka menurunkan *stressor individual* karyawan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam rangka menurunkan niat untuk pindah.

Implikasi manajerial yang diperoleh dari penelitian ini adanya hubungan yang akrab dan saling tolong-menolong dengan teman sekerja serta atasan sangat penting dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan kerja. Salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja ialah sifat atasan yang tidak mau mendengar keluhan. Kurangnya komunikasi langsung antara atasan dengan pramuniaga seringkali membuat atasan tidak memahami apa yang dirasakan dan diinginkan oleh *medical representative*. Ketika hubungan antara *medical representative* dengan atasan terjalin dengan baik maka tingkat *turnover intention* dapat ditekan dan cenderung menurun. Kepuasan kerja *medical representative* salah satunya dapat dicapai dengan memperhatikan gaji yang diterima. Ketika gaji yang diterima dapat mencukupi kebutuhan maka dapat menurunkan keinginan *medical representative* untuk keluar dari perusahaan. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan Sheraz *et al.*, (2014), Pahi *et al.*, (2016), kepuasan kerja dapat mempengaruhi hubungan stres kerja dan *turnover intention*, hasil analisis data menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif kepuasan kerja dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, artinya, stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* secara tidak langsung melalui kepuasan kerja.

**H9: Analisis pengaruh stres kerja terhadap turnover melalui komitmen organisasi (Koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung).** (a) Pengaruh langsung (*direct effect*) stres kerja ke *turnover intention* dilihat dari nilai koefisien regresi stres kerja terhadap komitmen organisasi yakni P4 sebesar 0,304. (b) Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) stres kerja ke *turnover intention* melalui komitmen organisasi : dilihat dari perkalian antara nilai koefisien regresi komitmen organisasi terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien regresi komitmen organisasi terhadap *turnover intention* yakni  $P2 \times P6 = -0,332 \times -0,284 = 0,094$ . Nilai koefisien pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung ( $P1 \times P5 < P2$ ) yakni  $0,094 < 0,304$ , maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi *medical representative* pada PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera, atau dengan kata lain komitmen organisasi merupakan variabel *intervening*). Merujuk kepada pendapat Robbins dan Judge (2009) berpendapat bahwa, komitmen organisasional adalah suatu keadaan karyawan memihak kepada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu. Dengan kata lain, Komitmen organisasional berkaitan dengan keinginan karyawan yang tinggi untuk berbagi dan berkorban bagi organisasi. Pentingnya komitmen organisasional bagi suatu organisasi atau perusahaan disebabkan karena tanpa komitmen organisasional, sulit mendapatkan partisipasi aktif dan mendalam dari karyawan yang dimiliki. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional tinggi memberikan kontribusi besar kepada perusahaan karena mereka mau bekerja semaksimal mungkin dan berperilaku baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, maka implementasi yang dapat dijadikan acuan untuk menekan tingkat stres kerja *medical representative* pemimpin yang kurang komunikasi dengan bawahan, kelehan mental yang dialami

*medical representative* sangat berlebihan, Dengan demikian atasan diharapkan lebih riil melihat kondisi pekerjaan karyawan, diharapkan berperan lebih baik dalam penyelesaian tugas *medical representative* dan pengawasan lebih ditingkatkan. perusahaan diharapkan melibatkan karyawan dalam kegiatan perusahaan sehingga karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan. Implimentasi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rismawan *et al.*, (2014), Kafashpoor *et al.*, (2014) diketahui bahwa tingkat intensi keluar karyawan dipengaruhi oleh variabel stres kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja. Hasil dari model teoritis penelitian ini menjelaskan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi intensi keluar secara langsung ataupun melalui komitmen organisasional yang mempengaruhi secara parsial. Meningkatkan komitmen organisasional dapat menurunkan intensi keluar karyawan dimana komitmen organisasional memiliki tiga dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen kontinyu dan komitmen normative, dengan demikian komitmen organisasional memediasi pengaruh stres kerja terhadap intensi keluar dapat diterima.

## PENUTUP

Berdasarkan data yang telah diteliti, *turnover intention* dipengaruhi oleh Stres kerja, Kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebesar 51,2%. Sedangkan sisanya 48,8% *turnover intention* dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Pihak manajemen harus selalu tetap waspada agar stres yang dialami *medical representative* tersebut tidak mengarah pada stres yang negatif dan bersifat destruktif. Oleh karena itu, pihak manajemen sebaiknya mengoptimalkan upaya penanggulangan stres kerja karyawan agar tingkat stres yang dialami berada pada titik optimum yang dapat memaksimalkan sebaiknya pihak manajemen melakukan penyesuaian kembali dengan implementasi penanggulangan stres kerja karyawan menyangkut komunikasi, kesejahteraan *medical representative*, dan dapat memberikan tantangan kerja yang proporsional kepada *medical representative*, meningkatkan komunikasi organisasional baik formal maupun non formal untuk mengurangi ketidakpuasan. *Medical representative* akan berkomitmen terhadap organisasi jika benar-benar dirinya merasa dilibatkan sebagai bagian dari organisasi, hal ini dapat tercapai apabila karyawan tersebut memandang positif terhadap pekerjaan dan organisasinya, sehingga *medical representative* tidak berpikir untuk keluar dari organisasi. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan peneliti selanjutnya untuk mempertimbangkan variabel-variabel lain yang belum tercantum dalam penelitian ini, misalnya Kepemimpinan, beban kerja, kompensasi, motivasi, *turn of live*, *turn of stay*, iklim organisasi, keterampilan kerja dan supervisi, karakteristik, personal dari karyawan seperti intelegensi, sikap, sehingga hasil penelitian pengaruh *turnover intention* akan semakin baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdurrahmat Fathoni, 2006, *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Pertama, Jakarta, Rineka Cipta.
- Abouraia, M., & Othman, S. (2017). Transformational Leadership, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions: The Direct Effects among Bank Representatives. *American Journal of Industrial and*, 7, 404–423.
- Afrizal, P. R., Musadieg, M. Al, & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan PT. TASPEN

- (PERSERO) Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(1), 1–10.
- Al-kilani, M. H. (2017). The Influence of Organizational Justice on Intention to Leave : Examining the Mediating Role of Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Management and Strategy*, 8(1), 18–27. <https://doi.org/10.5430/jms.v8n1p18>
- Alif, A. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Terminal Lpg. *Jurnal MIX*, VI(2), 291–309.
- Aydogbu, S., & Asikgil, B. (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction , Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43–53.
- Bhatti, M. H., Bhatti, M. H., Akram, M. U., Hasyim, M., & Akram, Z. (2016). Relationship between job stress and organizational commitment : An empirical study of banking sector. *Journal of Business Management and Economics*, 7(1), 29–37.
- Booth, S., Hamer, K. 2007. Labour turnover in the retail industry (Predicting therole of individual, organisatio nal and environmental factors). *International Journal of Retail and Distribution Management*. UK: Emerald Group Publishing limited. Vol. 35 No. 4 (289-307)
- Beloor, V., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2017). Employee Commitment and Quality of Work Life – A Literature Review. *The International Journal of Indian Psychology*, 4(2), 175–188.
- Capricornia, J., & Hidayat, C. (2012). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Dampaknya Pada Kepuasan Kerja Karyawan PT. Perdana Jatiputra. Binus University, Jakarta, Indonesia.
- Chiedu, C. K., Hapriza, C. S. L., & Ashar, H. B. (2017). The Relationship Among Job Satisfaction , Oreganizational Commitment and Employees ’ Turnover at Unilever Corporation in Nigeria. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 8385(1), 370–383.
- Danang, S., & Burhanuddin. (2011). *Perilaku Organisasional*, Cet. Pertama, Yogyakarta, Caps.
- Danang Sunyoto, (2012). *Teori, Kuesioner, dan Analisa Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*, Cet. Pertama, Yogyakarta, Caps.
- Dhania, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja , Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja ( Studi Pada Medical representative Di Kota Kudus ). *Junal Psikologi Universitas Muria Kudus*, I(1), 15–23.
- Fawzy, A.G. (2012). Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap intensi meninggalkan organisasi pada pt. marubeni raya. *Publication Gunadarma*, 1–12.
- Feizal, R. (2015). Pengaruh Hygiene Factors Dan Motivating Factors Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Organizational Citizenship Behavior ( Ocb ). *Jurnal MIX*, V(3), 481–499.
- Ghandi, P., Hejazi, E., & Ghandi, N. (2017). A Study on the Relationship between Resilience and Turnover Intention: With an Emphasis on the Mediating Roles of Job Satisfaction and Job Stress. *Bulletin de La Société Royale Des Sciences de Liège*, 86 (Special Issue), 189–200.
- Harnoto. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Dua. Jakarta. PT. Prehallindo

- Hendrayani, D. (2013). Pengaruh Komitmen Dan Job Insecurity Terhadap Intensi Turnover Pada Operator Garuda Call Center. *Jurnal MIX*, 3(1), 109–120.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Journal Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002>
- Iresa, A. R., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(1), 1–10.
- Sijabat, J. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Keinginan untuk Pindah. *Jurnal Visi*, 19(3), 592–608.
- Kafashpoor, A., Sadeghian, S., Shakori, N., & Kavooosi, S. (2014). The Impact of Job Stress on Turnover Intention Mediating role of Job Satisfaction and Affective Commitment; Case Study: Mashhad's Public Hospitals. *Applied Mathematics in Engineering, Management and Technology*, 2(1), 96–102.
- Khan, S., Shahzad, S., Asif, M., & Nadeem, A. (2012). The Influence Of Push, Pull And Personal Factors On Employees Turn Over A Study Of Medical Representative From Region Of Peshawar Pakistan. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 3(12), 535–540.
- Lu, Y., Hu, X., Huang, X., Zhuang, X., & Guo, P. (2017). The Relationship Between Job Satisfaction , Work Stress, Work – Family Conflict, and Turnover Intention Among physicians in Guangdong, China. *Journal BMJ Open*, 7, 1–12.
- Luthans, Fred. (2008). *Organizational Behaviour*. Eleventh Edition. Singapura. Mc Graw Hill.
- Malayu, S.P.H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan Kelima belas. Jakarta. Bumi Aksara
- Manurung, M. T., & Ratnawati, I. (2012). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi pada STIKES Widya Husada Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 1(2), 145–157.
- Masum, A. K. M., Azad, M. A. K., Hoque, K. E., Beh, L. S., Wanke, P., & Arslan, O. (2016). Job Satisfaction and Intention to quit: an Empirical Analysis Of Nurses in Turkey. *Journal PeerJ*, 4, 1–23. <https://doi.org/10.7717/peerj.1896>
- Masydzulhak, Ali, H., & Anggraeni, L. D. (2016). The Influence of work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance and Organizational Commitment Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Asian Isuzu Casting Center. *Journal of Research in Business and Management*, 4(10), 1–10.
- Melky Y. (2015). Organisasi Terhadap Intensi Pindah Kerja (Turnover Intention ) Karyawan PT . Rejeki Abadi Sakti Samarinda. *Ejournal Psikologi*, 3(3), 694–707.
- Mobley, W, H. (2000). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Terjemahan. Jakarta: PT Pustaka Binaman Press Indo
- Monica , N. M. T. J., Putra, M. S. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 1644–1673.
- Nasution W.A. (2009). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi Turnover Pada Call Center Telkomsel Di Medan. *Jurnal Mandiri*, 4(1), 2–11.
- Ningsih, F.R, Arsanti, T. A. (2014). Pengaruh Job Satisfaction terhadap OCB dan Turnover Intention. *BENEFIT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 41–48.
- Pahi, M. H., Hamid, K. A., & Khalid, N. (2016). Save Talent of Banking Sector of

- Pakistan: Mediating Job Satisfaction between Job Stress and Employee Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 617–624.
- Prasetio, A. P., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking, 5(1), 32–38. <https://doi.org/10.13189/ujm.2017.050104>
- Pratiwi, I.Y., Ardana I. K. (2015). Pengaruh Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Intention To Quit Karyawan Pada Pt . Bpr Tish Batubulan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(7), 2036–2051.
- Putra, B. R. (2012). Pengaruh job stressor terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi. *Jurnal Studi Manajemen Indonesia*, 1(2), 72–81.
- Putra, I. G. A. Y. L., & Sudharma, I. N. (2016). Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Asana Agung Putra Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(9), 5524–5553.
- Qasim, T., Javed, U., & Shafi, M. S. (2014). Impact of Stressors on Turnover Intention : Examining the Role of Employee Well-Being. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 8(1), 176–184.
- Ramamurthi, K., Vakilbashi, A., Abdul Rashid, S. Z., Mokhber, M., & Basiruddin, R. (2016). Impact of Job Stressors Factors on Employees' Intention to Leave Mediated by Job Engagement and Dispositional Factors. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 528–531.
- Rismawan, P. A. E., Supartha, W. G., & Yasa, N. N. K. (2014). Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(8), 424–441.
- Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Buku 1. Jakarta. Salemba Empat.
- Robbins Stephen P., Judge, T. (2009), *Organizational Behaviour*, 13<sup>th</sup> Edition, United States of America, Pearson Prentice Hall
- Sepa, M. (2013). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Wanita Di Kota Pariaman. *Ejurnal Bung Hatta*, 3(2), 1–17.
- Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Hussain, W. Q., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and its Impact on Employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 204–226. <https://doi.org/10.5296/>
- Shofiah, I. R., & Bambang, S.S., Ruhana, I. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Intention To Leave ( Studi Terhadap Driver PT. Citra Perdana Kendedes Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 44(1), 171–177.
- Suhanto, E. (2009). *Pengaruh Stress Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi di Bank Internasional Indonesia)*. Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Jakarta. Kencana
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta. Kencana
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. Andi.

- Syahronica, G., Hakam, M.S., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention ( studi pada karyawan departemen dunia fantasi pt pembangunan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 20(1), 1–6
- Tantra, M. S., & Larasat. (2015). Faktor-Faktor Sosial yang Mempengaruhi Stres Kerja Social Factors Affecting Job Stress. *Jurnal Majority*, 4(9), 58–63.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2015). The Impact of Emotional Intelligence on Job Outcomes and Turnover Intention in Health Care. In *Advances on Information Proceeding and Management (AIPM)* (Vol. 1, pp. 356–360).
- Tumbelaka, S.S.X., Alhabsji, T., Nimran, U.(2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Intention To Leave (Studi pada Karyawan PT.Bitung Mina Utama). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 94–108.
- Waspodu. A.AWS, Handayani, N. C., Paramita, W. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan PT. Unitex Di Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 4(1), 97–115.
- Wibowo, I. G. P., Riana, G., & Putra, M. S. (2015). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Karyawan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 19(2), 314–325.
- Wisantyo, & Madiistriyatno. (2015). Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover (Studi pada Lembaga Pengelola Dana Bergulir Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah ). *Jurnal MIX*, 5(1), 54–69.
- Youcef, S., Ahmed, S. S., & Ahmed, B. (2016). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intention by the Existence of Organizational Commitment , and Intent to Stay as Intermediates Variables Using approach PLS in Sample Worker Department of Transport Saida. *Journal Management*, 6(6), 198–202. <https://doi.org/10.5923/j.mm.20160606.03>
- Yuliasia, Y., Santoso, I., & Hidayat, A. (2012). Analysis of Variables Affecting Employee's Turnover Intention Using Structural Equation Modeling (SEM) (Case Study at PT Wonokoyo Jaya Corporindo, Pasuruan). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 13(1), 61–66.
- Zehra, S.Z., Ather, M., & Zehra, B. (2017). A Correlation between Workplace Stress and Organizational Commitment: Doctors response from Public and Private Hospitals in Karachi, Pakistan. *Journal Paper, Mei 2017*(66700).
- Zhang, Y., & Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study. *Journal BMC Health Services Research*, 11(1), 235. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-235>.