PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN *INTENTION TO LEAVE*

(Studi Terhadap *Driver* di PT Citra Perdana Kendedes)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

IMA RAUDLATUS S.
125030201111018

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
MALANG
2017

LEMBAR PERSEMBAHAN

1. Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segalanya bagi saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya Bapak Nur Shodiq dan Ibu Siti Kholifah yang telah memberikan motivasi, dukungan, semangat dan doa serta jasa – jasa yang luar biasa.
3. Terimakasih kepada bapak Prof. Dr. Bambang Swasto selaku dosen pertama dan ibu Ika Ruhana S.sos, M.Si selaku dosen kedua.
4. Terimaksih kepada seluruh dosen administrasi bisnis yang telah memberi ilmu yang bermanfaat kepada saya.
5. Kepada sahabat - sahabat saya : Nurriyati izza bellah, Arin Yunita, Fitria Aristasari, Eli Sulistyorini, terimakasih sudah memberikan bantuan, dukungan, semangat dan hiburan di sela – sela jenuh mengerjakan skripsi

MOTTO

I am not failed, I just tried thousand executions that haven't succeeded yet

Don't lose the faith, keep praying, keep trying !

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave*
Disusun oleh	: Ima Raudlatus Shofiah
NIM	: 125030201111018
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Program Studi	: Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi/Minat	: Manajemen Sumber Daya Manusia

Malang, 15 Desember 2016

Komisi Pembimbing
Ketua

Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharyo, ME
NIP. 19450408 197302 1 002

Anggota

Ika Ruhana S.Sos, M.Si
NIP. 19770522 200604 2 001

iv

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari	: Rabu
Tanggal	: 18 Januari 2017
Jam	: 08.00
Skripsi atas nama	: Ima Raudlatus Shofiah
Judul	: Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* (Studi terhadap *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang)

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Prof. Dr. Bambang Swasto Sunuharyo, ME
NIP. 19450408 197302 1 002

Anggota,

Ika Ruhana S.Sos, M.Si
NIP. 19770522 200604 2 001

Anggota,

Djamhur Hamid, Dr, DIP.BUS, M.Si
NIP. 194811101 198010 1 001

Anggota,

Inggang Perwangsa Nuralam, SE., MBA
NIK. 2014058404111001

v

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau ditertibkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 15 Desember 2016

Ima Raudlatus Shofiah
125030201111018

RINGKASAN

Ima Raudlatus Shofiah, 2016, **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* (Studi Terhadap *Driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang).** Prof, Dr. Bambang Swasto Sunuharyo ME, Ika Ruhana S.sos, M.Si, 144 hal + xv

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave* terhadap *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang, menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh stres kerja terhadap *intention to leave*, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to leave.* Variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediator.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang dengan jumlah 360 *driver*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportionate stratified random sampling* dengan ukuran sampel 78 *driver.* Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan *path analysis*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah dengan jumlah *grand mean* sebesar 2,75. Tingkat kepuasan driver termasuk dalam kategori tinggi dengan jumlah *grand mean* sebesar 3,86, sedangkat tingkat *intention to leave* tergolong dalam kategori rendah dengan jumlah *grand mean* 2,22. Variabel stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap variabel kepuasan kerja dengan koefisien beta -0,225 dan signifikansi sebesar 0,047 (0,047<0,05). Variabel stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *intention to leave* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediator dengan koefisien beta sebesar 0,421 dan signifikansi sebesar 0,000 (0,000<0,05). Variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap *intention to leave* dengan koefisien beta sebesar -0,225 dan signifikansi sebesar 0,030 (0,030<0,05).

Saran bagi PT Citra Perdana Kendedes Malang untuk mempertahankan kondisi *driver* dengan tingkat stres kerja yang rendah agar kepuasan dapat lebih tinggi sehingga tingkat *intention to leave* tetap rendah. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan menekan tingkat stres yang dapat dilakukan dengan meningkatkan pengawasan, meningkatkan bonus, menjaga kondisi kerja yang baik, memberlakukan kebijakan baru untuk menekan stres serta memberikan *reward* baik berupa *financial* maupun *non financial* sebagai *feedback* karyawan.

Kata kunci : Stres Kerja, Kepuasan Kerja, *Intention to Leave*

SUMMARY

Ima Raudlatus Shofiah, 2016, **The Influence of Work Stress toward Job Satisfaction and *Intention to Leave* (A Study of Driver in PT Citra Perdana Kendedes Malang),** Prof, Dr Bambang Swasto Sunuharyo, ME, Ika Ruhana S.Sos, M.Si, 144 pages + xv

Aim of research is to describe of work stress, job satisfaction, and intention to leave toward driver PT Citra Perdana Kendedes Malang, to explain the influence of work stress toward job satisfaction, influence work stress toward intention to leave, and influence job satisfaction toward intention to leave. Variable of job satisfaction as mediator variable.

Kind of research that used is explanatory research with quantitative approach, population in this research is drivers PT Citra Perdana Kendedes Malang in amount 360 drivers. Sample removal of technique used is disproportionate stratified random sampling with sample size 78 drivers. Analysis of data that used analyzed of statistic descriptive, classic assumption test and path analysis.

Result of research showed that driver work stress PT Citra Perdana Kendedes Malang including low category, with amount grand mean 2,75, job satisfaction rate of driver including of high category in amount grand mean 3,86 while rate of intention to leave including low category in amount grand mean 2,22. Variable of work stress has significant influence and negative toward job satisfaction with coefficient beta 0,225 and significant amount 0,047 (0,047 < 0,05). Work stress variable has significant influence and positive toward intention to leave through job satisfaction as mediator variable with coefficient beta as big 0,421 and significant as big 0,003 (0,003 < 0,05). Variable of job satisfaction has a significant influence and negative toward intention to leave with coefficient beta as big 0,225 and significant as big 0,030 (0,030 < 0,05)

Suggest to PT Citra Perdana Kendedes Malang is expected resistant to condition of driver with work stress rate is low. In order to satisfaction be able to higher so rate of intention to leave remined low. Job satisfaction can be increase controlling give more insentive/tipps. To keep good work condition, application new police for pressing stress and give reward either financial or nonfinancial as feedback of worker.

Keyword : Work Stress, Job Satisfaction, Intention to leave

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN *INTENTION TO LEAVE* (STUDI TERHADAP *DRIVER* PT CITRA PERDANA KENDEDES MALANG)". Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan segala keterbatasa yang dimiliki.

Adapun maksud dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis. Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
3. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Bambang Swasto dan Ibu Ika Ruhana S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen administrasi bisnis yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
5. Kepada Pak Kholil selaku Kepala Bagian Humas PT Citra Perdana Kendedes Malang yang telah memberikan bantuan dan pengarahan selama proses penelitian skripsi ini.

6. Seluruh *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang yang telah meluangkan sedikit waktunya untuk berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua saya ibu Siti Kholifah dan Bapak Nur Shodiq , kakak saya Ahmad Yusuf Bahtiar dan saudara – saudara saya semuanya yang telah memberikan motivasi, semangat dan doa yang bermanfaat serta telah membimbing saya hingga seperti ini.
8. Seluruh teman – teman kuliah MSDM dan teman – teman administrasi Bisnis angkatan 2012.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 15 Desember 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN ii
MOTTO iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI vi
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI v
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI vi
RINGKASAN vii
SUMMARY viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7
D. Sistematika Penulisan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10

A. Tinjauan Empiris 10
   1. Penelitian Terdahulu 10
   2. Hubungan antar variabel 20
      a. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja 20
      b. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar 21
      c. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar 21
B. Tinjauan Teoritis 22
   1. Stres Kerja 22
      a. Pengertian Stres Kerja 22
      b. Sumber-sumber Potensi Stres Kerja 24
      c. Akibat – akibat Stres Kerja 25
      d. Kiat Mengatasi Stres 26
   2. Kepuasan Kerja 28
      a. Pengertian Kepuasan Kerja 28
      b. Dimensi Kepuasan Kerja 29
      c. Faktor- faktor Kepuasan Kerja 30
      d. Efek Kepuasan Kerja Pada Kinerja Karyawan 31
   3. *Intention to Leave* (Keinginan Untuk Keluar) 34
      a. Pengertian *Intention to Leave* 34
      b. Jenis – jenis *Intention to Leave* 35
      c. Pengukuran *Intention to Leave* 35
      d. Faktor – faktor *intention to leave* 36

C. Model Konsep dan Hipotesis 37
1. Model Konsep 37
2. Hipotesis 37

BAB III METODE PENELITIAN 39

A. Jenis Penelitian 39
B. Lokasi Penelitian 39
C. Populasi dan Sampel 40
D. Konsep,Variabel,Definisi Operasional dan Skala Pengukuran 41
1. Konsep 41
2. Variabel Penelitian 42
3. Definisi Operasional Variabel 43
4. Skala Pengukuran 46
E. Sumber Data 48
1. Data Primer 48
2. Data Sekunder 48
F. Teknik Pengumpulan Data 48
1. Kuesioner 48
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 49
1. Uji Validitas 49
2. Uji Reliabilitas 50
3. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas 50
a. Hasil uji validitas 50
b. Hasil uji reliabilitas 52
H. Teknik Analisis Data 52
1. Analisis Statistik Deskriptif 52
2. Uji Asumsi Klasik 52
a. Uji Normalitas 52
b. Uji Heteroskedastisitas 53
3. Analisis Inferensial 54
a. Analisis Jalur *(Path Analysis)* 54
b. Uji t 55
4. Ketetapan Model *(Goodness-of-Fit Test)* 56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum perusahaan 58
1. Sejarah berdirinya PT Citra Perdana Kendedes Malang 58
2. Visi dan Misi perusahaan 60
3. Lokasi Perusahaan 61
4. Struktur Organisasi 61
5. Jumlah Karyawan 64
6. Hari dan Jam Kerja Karyawan 65

7. Jumlah *Driver* dan Sistem Penggajian 66
B. Gambaran Umum Responden 67
1. Usia Responden 67
2. Status Pernikahan 68
3. Masa Kerja 69
4. Tingkat Pendidikan 69
C. Analisis Data 70
1. Analisis Statistik Deskriptif 70
2. Uji Asumsi Klasik 84
a. Uji Normalitas 84
b. Uji Heteroskedastisitas 89
3. Analisis Statistik Inferensial 92
a. Hasil analisis jalur *(path analysis)* 92
1. Koefisien jalur stres kerja terhadap kepuasan kerja 92
2. Koefisien jalur stres kerja terhadap kepuasan kerja dan *driver intention to leave* 94
3. Pengaruh Tidak Langsung 96
4. Pengaruh Total 97
5. Ketepatan Model 97
D. Pembahasan Hasil Penelitian 99
1. Analisis Deskriptif tentang stres kerja, kepuasan kerja dan *driver intention to leave* di PT Citra Perdana Kendedes Malang 99
2. Analisis Path 101
a. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja 101
b. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Driver Intention to Leave* 103
c. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Driver Intention to Leave* 104
d. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Driver Intention to Leave* Melalui Kepuasan Kerja 106

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 107
B. Saran 108

DAFTAR PUSTAKA 110
LAMPIRAN 114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data *Driver* PT Citra Perdana Kendedes yang keluar 5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15
Tabel 3.1 Pemilihan Anggota Sampel 41
Tabel 3.2 Konsep,Variabel,Indikator dan Item Penelitian 44
Tabel 3.3 Interval Kelas Skala Likert 47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas 51
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas 52
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan PT Citra Perdana Kendedes 64
Tabel 4.2 Unit Taksi dan Harga Setoran 66
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia 68
Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan 68
Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja 69
Tabel 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 70
Tabel 4.7 Interpretasi Rata – rata Jawaban Responden 71
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja 71
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja 75
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi variabel *Driver Intention to Leave* 81
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov – Smirnov* (K-S) 1 86
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov - Smirnov* (K-S) 2 89
Tabel 4.13 Hasil Analisis Jalur Stres Kerja dan Kepuasan Kerja 93
Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Driver Intention to Leave* 94
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (R^2) Model Persamaan Sub-Struktur 1 98
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi (R^2) Model Persamaan Sub-Struktur 2 98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konsep 37
Gambar 2.2 Model Hipotesis 38
Gambar 3.1 Diagram Jalur 55
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Persamaan Sub-Struktur 1 85
Gambar 4.2 Normal P-P Plot Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 1 85
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas Persamaan Sub-Struktur 2 87
Gambar 4.4 Normal P-P Plot Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 2 88
Gambar 4.5 Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 1 90
Gambar 4.6 Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 2 92
Gambar 4.7 Diagram Jalur Sub Struktur 1 dan 2 95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karyawan merupakan sumber daya utama yang memiliki kekuatan sentral untuk mencapai tujuan organisasi dan merupakan kekayaan (*asset*) utama dalam suatu perusahaan sehingga harus dipelihara dengan baik karena kinerja suatu perusahaan ditentukan oleh perilaku dan kondisi karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut sehingga tujuan – tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Pada kenyataannya di era globalisasi saat ini dan cepatnya perkembangan ekonomi serta dengan diresmikannya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) di kawasan Asia Tenggara yang mengakibatkan persaingan tanpa batas di berbagai bidang. Semakin ketatnya persaingan ini seringkali kinerja karyawan suatu perusahaan dapat terganggu dan memicu timbulnya stres kerja yang dapat menurunkan kepuasan kerja sehingga pada akhirnya mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaan tersebut *(Intention to Leave)*.

Persaingan kerja yang semakin ketat, beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya kebutuhan yang harus terpenuhi dan sebagainya dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Individu dikatakan mengalami stres kerja apabila seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuannya. Menurut Hariandja (2002:303), “stres adalah situasi 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”.

Menurut Luthans (2006:444) Terdapat dua faktor yang menyebabkan stres kerja, yaitu stressor ekstraorganisasi (mencakup hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras, dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat) dan stressor organisasi (tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan karyawan). Dalam sebuah tempat kerja sebenarnya stres merupakan hal yang wajar terjadi dan biasa dialami oleh sebagian besar karyawan sebagai respon dalam setiap kehendak. Banyak yang beranggapan bahwa stres adalah dampak dari kehidupan modern. Orang – orang merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat, atau karena mengikuti perkembangan zaman. Efek stres karyawan di tempat kerja bisa membebani perusahaan dengan biaya yang mahal karena menurunnya kinerja karyawan.

Stres adalah suatu kondisi dinamik dalam mana seorang individu dikonfrontasikan dengan sumber peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting (Robbins, 2007:793). Stres merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikiran dan kondisi seseorang. Akibatnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kinerja karyawan dan mempengaruhi kepuasan kerja.

Rendahnya kepuasan kerja akibat tingginya stres merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dalam suatu organisasi. Ketidakpuasan dalam kerja akan menimbulkan

perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya,dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktifitas organisasi (Sutrisno, 2009:81)

Bagi perusahaan keinginan keluar atau meninggalkan organisasi oleh karyawan menjadi masalah yang serius bahkan banyak perusahaan yang frustasi karena kesulitan dalam menjalankan proses rekrutmen. Gejala yang menandai adanya indikasi karyawan untuk keluar atau meninggalkan organisasi *(intention to leave)* antara lain : mulai malas melakukan tanggung jawabnya dalam bekerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, meningkatnya absensi, berani melanggar tata tertib kerja. Tingkat *Intention to Leave* yang tinggi merupakan ukuran yang sering digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada organisasi. Oleh karena itu suatu perusahaan dituntut untuk mempertahankan karyawannya, seperti mampu membuat karyawannya kerasan untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Terkait dengan permasalahan tersebut, sebelumnya juga telah dilakukan penelitian yang mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja yang dilakukan oleh Pundi Sakti Bagus Wasono (2015) dalam skripsinya yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave*. Penelitian ini dilakukan pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang. Hasil analisis data penelitian diperoleh nilai regresi antara stres kerja terhadap kepuasan kerja -0,279 dengan signifikansi 0,000; nilai regresi antara iklim organisasi terhadap kepuasan kerja

0,728 dan nilai signifikansi 0,000; nilai regresi antara stres kerja terhadap *intention to leave* adalah 0,158 dengan signifikansi 0,022; nilai regresi antara iklim organisasi dan *intention to leave* sebesar -0,237 dengan signifikansi 0,023; nilai regresi kepuasan kerja terhadap *intention to leave* -0,552 dengan signifikansi 0,000.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Malang, apabila stres kerja naik maka kepuasan kerja menurun. Iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, apabila iklim organisasi yang dirasakan perawat semakin kondusif, maka kepuasan kerja perawat juga akan meningkat. Stres kerja berpengaruh positif terhadap *intention to leave*, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat maka kecenderungan *intention to leave* juga semakin tinggi. Iklim organisasi berpengaruh negatif terhadap *intention to leave,* semakin kondusif organisasi yang dirasakan perawat maka kecenderungan *intention to leave* semakin rendah. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *intention to leave*, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat maka kecenderungan *intention to leave* akan menurun.

Bagi PT Citra Perdana Kendedes *driver* merupakan salah satu mitra usaha penting dalam menjalankan usahanya sebagai perusahaan transportasi. Sesuai dengan data dari Kepala Bagian Personalia PT Citra Perdana Kendedes mulai awal tahun 2016 tercatat sudah ada 5 orang *driver* yang keluar dari perusahaan. Secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data *Driver* PT Citra Perdana Kendedes yang keluar

No	Nama	STB	Per Tanggal	Keterangan
1.	Adi Yulianto	849	4 Feb 2016	Tidak perpanjang sewa kendaraan tahunan.
2.	Tony Pramdianto	903	4 Feb 2016	Tidak perpanjang sewa kendaraan tahunan.
3.	Munir Affandi	1158	4 Feb 2016	Tidak perpanjang sewa kendaraan 3 bulanan
4.	Achmad Siswanto	1159	4 Feb 2016	Tidak perpanjang sewa kendaraan 3 bulanan
5.	Agus Harianto	1024	28 April 2016	Melanggar peraturan perusahaan

Sumber : Kabag Humas PT Citra Perdana Kendedes, 2016

Setiap pekerja memiliki tingkat stres yang berbeda – beda, begitu pula dengan *driver* PT Citra Perdana Kendedes yang berada di Jalan Bunga Merak No 2 Malang. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1987 yang merupakan salah satu anak perusahaan dibawah bendera Makobu Group. Perusahaan ini bergerak di bidang transportasi yaitu sebagai penyedia jasa layanan taksi. Banyaknya pesaing yang bermunculan menuntut PT Citra Perdana Kendedes untuk profesional dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan sehingga tanggung jawab dan beban kerja semakin meningkat. Beban kerja yang cukup berat dapat menimbulkan tekanan dan stres kerja serta memungkinkan adanya indikasi untuk keluar dari pekerjaan (*intention to leave*). Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh pengaruh antara variabel stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave*. Peneliti memandang perlu untuk melakukan suatu penelitian pada karyawan PT Citra Perdana Kendedes untuk menyelesaikan

skripsi dengan judul "Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* studi pada PT Citra Perdana Kendedes Malang.

B. Rumusan Masalah

Dari semua penjabaran yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

a) Bagaimana gambaran stres kerja, kepuasan kerja dan *driver intention to leave* PT Citra Perdana Kendedes ?
b) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja *driver* PT Citra Perdana Kendedes ?
c) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap *driver Intention to leave* PT Citra Perdana Kendedes ?
d) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave* pada PT Citra Perdana Kendedes ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

a) Mengetahui gambaran stres kerja, kepuasan kerja dan *driver intention to leave* PT Citra Perdana Kendedes
b) Mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja *driver* PT Citra Perdana Kendedes.
c) Mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *driver intention to leave* PT Citra Perdana Kendedes.
d) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave* PT Citra Perdana Kendedes.

2. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan – tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

a) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang Sumber Daya Manusia dalam kaitannya dengan stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave* serta bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave* yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

b) Secara praktis (bagi PT Citra Perdana Kendedes)

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan yang berarti bagi PT Citra Perdana Kendedes sebagai bahan informasi dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan dengan masalah *intention to leave*.

c) Secara Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti bagi peneliti dalam mengembangkan wacana dunia organisasi khususnya dalam pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan *intention to leave*.

D. Sistematika Penulisan

Merupakan tata urutan pengujian penelitian ini dan dimaksudkan untuk mempermudah penyusunan penelitian. Adapun sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan empiris yang terdiri dari penelitian terdahulu, pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh stres kerja terhadap *intention to leave*, pengaruh kepuasan kerja terhadap *intention to leave* serta tinjauan teoritis, model konsep dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep, variabel, definisi operasional, skala pengukuran, populasi dan sampel, sumber dan jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden, analisis data, interpretasi hasil, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bagian ini berisi mengenai kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan serta berisi saran – saran yang diberikan untuk pihak – pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

1. Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian ini, dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti tentang Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave*. Deskripsi penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Penelitian yang dilakukan oleh Hendiyansyah (2010) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja studi pada karyawan PT Sinar Antjol Tangerang. Variabel bebas pada penelitian ini adalah stres fisik (X_1) dan stres psikis (X_2). Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja (Y). Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisa statistik regresi linier berganda dikarenakan terdapat dua variabel independen yaitu stres fisik dan stres psikis serta variabel dependen yaitu kepuasan kerja. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Pada uji regresi berganda, terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai F_{hitung} 7.111 > F_{tabel} 1.53 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa stres kerja fisik dan psikis secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
2) Pada uji regresi berganda, terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel stres kerja dengan dimensi fisik dan psikis nilai

Adjusted R Square sebesar 0.200. hal ini menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel stres kerja (fisik dan psikis) terhadap variabel kepuasan kerja (sebesar 20%), sedangkan 80% nya merupakan kontribusi dari variabel selain stres kerja.

b. Penelitian yang dilakukan Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014) berjudul Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan studi pada karyawan Hotel Dynasty Resort Bali. Penelitian menggunakan 79 responden dari karyawan tetap dan karyawan kontrak. Pengujian dilakukan dengan metode PLS *(Partial Least Square)* dengan program *smartPLS*. Variabel bebas dari penelitian ini stres kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2), komitmen organisasional (Y_1) sebagai variabel mediator dan intensi keluar (Y_2) sebagai variabel terikat. Hasil dari penelitian ini antara lain :

1) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung stres kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,345 dan t-statistik 3,323 dimana t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel). Hal ini berarti bahwa semakin jarang diberikan pujian/penghargaan saat menyelesaikan pekerjaan dengan baik akan meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi ketika memperoleh pekerjaan yang lebih baik.
2) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung stres kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,283 dan t-statistik sebesar 2,219 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti semakin jarang diberikan pujian/penghargaan

saat menyelesaikan pekerjaan dengan baik maka rasa peduli terhadap keberlangsungan perusahaan ini akan menurun.

3) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,311 dan t-statistik 2,234 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti adanya kesempatan karyawan menjadi orang yang diperlukan di dalam perusahaan akan mengurangi keinginan karyawan keluar organisasi ketika memperoleh pekerjaan yang lebih baik.
4) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,315 dan t-statistik lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti adanya kesempatan menjadi orang yang diperlukan di dalam perusahaan akan meningkatkan rasa peduli terhadap keberlangsungan perusahaan ini akan menurun.
5) Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap intensi keluar dengan nilai 0,268 dan t-statistik 4,365 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti semakin tinggi rasa peduli terhadap keberlangsungan perusahaan, akan mengurangi keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan ketika memperoleh pekerjaan yang lebih baik.
6) Komitmen organisasional terbukti memediasi hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja dengan intensi keluar karyawan secara parsial. Nilai t sebesar 2,28 dimana nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (t tabel) yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan.

c. Penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* studi pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang yang dilakukan oleh Wasono (2015). Penelitian menggunakan empat variabel yaitu stres kerja (X_1) dan iklim organisasi (X_2) sebagai variabel bebas, *intention to leave* (Y_2) sebagai variabel terikat dan kepuasan kerja (Y_1) sebagai variabel intervening. Metode penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistic inferensial (uji asumsi klasik, *path analysis*). Hasil dari penelitian ini adalah :

1) Stres kerja (X_1) mempunyai mean yang tinggi (3,71) atau stres berada pada kategori stres yang tinggi, iklim organisasi (X_2) mempunyai mean rendah (2,36) atau berada pada kategori iklim organisasi yang kurang kondusif, kepuasan kerja (Y_1) mempunyai mean yang rendah (2,38) atau berada pada kategori kepuasan kerja yang rendah , dan *intention to leave* (Y_2) mempunyai mean yang tinggi (3,89) atau mempunyai kecenderungan *intention to leave* yang tinggi.
2) Stres kerja (X_1) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_1). Nilai koefisien beta sebesar -0,279 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05) Artinya semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat atau perawat mengalami stres yang berlebihan, maka kepuasan kerja perawat juga akan menurun. Sebaliknya apabila tingkat stres yang dialami perawat rendah akan berdampak pada naiknya tingkat kepuasan kerja. Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres kerja perawat bagian rawat inap RS Wava

Husada berada pada kategori tinggi, sedangkan untuk kepuasan kerja berada pada kategori rendah.

3) Iklim organisasi (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_1). Nilai koefisien beta sebesar 0,728 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05) Artinya apabila iklim organisasi yang dirasakan perawat semakin kondusif, maka kepuasan kerja perawat juga akan meningkat. Sebaliknya apabila iklim organisasi yang dirasakan oleh perawat tidak kondusif, maka akan menyebabkan menurunnya kepuasan kerja perawat. Data penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi pada RS Wava Husada tergolong rendah/tidak kondusif,begitu pula kepuasan kerja kerja perawat bagian rawat inap RS Wava Husada berada pada kategori rendah.
4) Stres kerja (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to leave* (Y_2). Nilai koefisien beta sebesar 0,158 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,022 (Sig < 0,05) Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat menjadi semakin tinggi. Sebaliknya apabila tingkat stres yang dialami perawat rendah, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat juga akan semakin rendah. Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres kerja perawat bagian rawat inap RS Wava Husada berada pada kategori tinggi, dan *intention to leave* juga berada pada tingkat yang tinggi.
5) Iklim organisasi (X_2) berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to leave* (Y_2). Nilai koefisien beta sebesar -0,237 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,023 (Sig < 0,05) Artinya, semakin kondusif iklim organisasi yang dirasakan perawat, maka keinginan keluar atau kecenderungan *intention to*

leave akan semakin rendah. Sebaliknya apabila iklim organisasi semakin tidak kondusif, maka *intention to leave* perawat akan menjadi semakin tinggi. Data penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi RS Wava Husada berada pada keadaan yang tidak kondusif dan tingkat *intention to leave* berada pada kategori tinggi.

6) Kepuasan kerja (Y_1) berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to leave* (Y_2). Nilai koefisien beta -0,552 dan nilai sig. (probabilitas) 0,000 (sig < 0,05). Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat, maka kecenderungan *intention to leave* akan menurun. Sebaliknya apabila tingkat kepuasan kerja rendah, maka akan membuat *intention to leave* semakin tinggi. Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat bagian rawat inap RS Wava Husada berada pada kategori rendah dan tingkat *intention to leave* berada pada kategori tinggi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul	Variable	Metode	Hasil Penelitian
a. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja studi pada karyawan PT Sinar Antjol Tangerang (Hendiyansyah, 2010)	a. Variabel bebas: Stres Fisik (X_1), Stres Psikis (X_2) b. Variabel terikat: Kepuasan Kerja (Y)	Analisis regresi linear berganda	1. terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai Fhitung 7.111 > Ftabel 1.53 pada taraf signifikansi 5%. Stres kerja fisik dan psikis secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			2. terdapat pengaruh stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja dengan nilai *Adjusted R Square* 0,200.
b. Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan studi pada karyawan Hotel Dynasty Resort Bali (Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa , 2014)	a. Variabel bebas : stres kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2) b. Variabel Mediator : Komitmen Organisasi (Y_1) c. Variabel terikat : Intensi Keluar (Y_2)	Analisis inferensial dengan metode *Partial Least Square (PLS)*	1. Stres kerja berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung stres kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,345 dan t-statistik 3,323 dimana t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel). 2. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung stres kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,283 dan t-statistik sebesar 2,219 lebih besar dari 1,960 (t-tabel)

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			3. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensi keluar. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,311 dan t-statistik 2,234 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). 4. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,315 dan t-statistik lebih besar dari 1,960 (t-tabel). 5. Komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap intensi keluar dengan nilai 0,268 dan t-statistik 4,365 lebih besar dari 1,960 (t-tabel)

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			6. Komitmen organisasional terbukti memediasi hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja dengan intensi keluar karyawan secara parsial. Nilai t sebesar 2,28 dimana nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (t tabel)
c. Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* studi pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang (Wasono, 2015)	a. Variabel bebas: stres kerja (X_1), iklim Organisasi (X_2) b. Variabel Terikat: *Intention to Leave* (Y_2) c. Variabel Intervening: Kepuasan Kerja(Y_1)	Analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial (uji asumsi klasik, *path analysis*)	1. Stres kerja (X1) mempunyai mean (3,71) atau stres berada pada kategori stres yang tinggi, iklim organisasi (X2) mempunyai mean rendah (2,36) atau berada pada kategori iklim organisasi yang kurang kondusif, kepuasan kerja (Y1) mempunyai mean yang rendah (2,38) atau berada pada kategori kepuasan kerja yang rendah , dan *intention to leave* (Y2) mempunyai mean yang tinggi (3,89) atau mempunyai kecenderungan

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			intention to leave yang tinggi. 2. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien beta -0,279 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05) 3. Iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien beta 0,728 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05 4. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap intention to leave. Nilai koefisien beta 0,158 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,022 (Sig < 0,05) 5. Iklim organisasi (X2) berpengaruh negatif signifikan terhadap intention to leave. Nilai koefisien beta sebesar -0,237 dan nilai sig. (probabilitas)

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variable	Metode	Hasil Penelitian
			sebesar 0,023 (Sig < 0,05) 6. Kepuasan kerja (Y1) berpengaruh negatif signifikan terhadap intention to leave (Y2). Nilai koefisien beta -0,552 dan nilai sig. (probabilitas) 0,000 (sig < 0,05)

Sumber : Hendiyansyah (2010), Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014),Wasono (2015)

2. Hubungan antar variabel

a) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Untuk memperoleh kepuasan kerja yang optimal pada karyawan maka perlu dibutuhkan suatu dukungan sosial yang baik dalam mengurangi stres yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Dampak negatif dari stres kerja dapat terjadi dalam bentuk respon biologis,respon emosional, meningkatnya kecelakaan kerja dan lebih jauh lagi stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja *(job dissatisfaction)*, meningkatkan jumlah karyawan yang keluar, dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain (Hemmington dan Smith, 1999 dalam Adityo Nugroho, 2008: 29). Pada penelitian Ruyter et.al (2001) menyatakan *job stress* memiliki dampak yang negatif terhadap kepuasan kerja, komitmen

organisasi, prestasi kerja, dan *turnover*. Melihat dampak stress kerja yang berakibat negatif pada kepuasan kerja karyawan maka diperlukan suatu upaya untuk menanggulanginya antara lain dengan menggunakan sumber – sumber positif yang ada di sekitar individu yaitu dukungan sosial.

b) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar *(Intention to Leave)*

Stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang, baik fisik maupun mental. Menurut Robbins (2007:43) akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan akan berimplikasi terhadap keinginan karyawan tersebut untuk keluar atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja secara sukarela dengan suatu alasan. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan stres yang berlebihan sampai akhirnya akan berpikir untuk keluar dari organisasi.

c) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar *(Intention to Leave)*

Menurut Robbins (2007:44) dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan meliputi beberapa hal, diantaranya terhadap produktivitas, keabsenan, dan pengunduran diri. Disebutkan juga bahwa kepuasan juga berkolerasi negatif dengan pengunduran diri, namun hubungan tersebut lebih kuat dari apa yang kita temukan untuk keabsenan. Menurut Mangkunegara (2009:118) kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover*

karyawan yang rendah, sedangkan karyawan yang kurang puas biasanya turnovernya lebih tinggi. Disebutkan pula bahwa karyawan – karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif. Kepuasan kerja yang lebih rendah biasanya akan mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi. Mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Meskipun hanya merupakan salah satu faktor dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi (Handoko,2001:45)

B. Tinjauan Teoritis

1. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Mangkunegara (2009: 157) menyatakan stres kerja adalah perasaan tertekan ketika karyawan menghadapi suatu pekerjaan di dalam organisasi, hal ini disebabkan oleh beberapa hal yakni : beban kerja, waktu kerja, pengawasan, iklim kerja, wewenang kerja yang tidak memadai dengan tanggung jawab, konflik kerja, serta perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan. Sebagian besar dari kita menyadari bahwa stres karyawan merupakan masalah yang semakin banyak dijumpai dalam organisasi. Banyak yang mengatakan bahwa mereka tertekan dengan beban kerja yang lebih berat dan harus bekerja lebih lama karena kinerja perusahaan mereka menurun. Stres adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak

pasti. Stres sendiri tidak selalu berarti buruk meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif.

Stres pada umumnya terjadi karena seseorang menerima sebuah kondisi yang tidak diharapkan dari lingkungannya, sehingga menimbulkan reaksi – reaksi tertentu. Menurut Handoko (2001:200) " Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan". Robbins (2008:368) mengemukakan bahwa "Stres adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala *(constrains)*, atau tuntutan *(demand)* yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting".

Menurut Rivai (2009:308), "Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidaksinambungan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja. Stres lebih dikaitkan dengan tuntutan *(demand)* dan sumber daya *(resources)*. Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja. Sumber daya adalah hal – hal yang berada dalam kendali seseorang individu yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan. Terjadinya stres kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek – aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut stres kerja dapat diartikan sebagai perasaan tertekan ketika karyawan menghadapi suatu pekerjaan. Stres kerja

disebabkan oleh beberapa hal yakni : beban kerja, waktu kerja, pengawasan, iklim kerja, wewenang kerja yang tidak memadai dengan tanggung jawab, konflik kerja, serta perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin. Stres sendiri tidak selalu berarti buruk meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif.

b. Sumber – Sumber Potensi Stres Kerja

Banyak faktor yang menimbulkan stres kerja seseorang. Kondisi – kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor*. Biasanya karyawan mengalami stres karena adanya beberapa kombinasi *stressor*. Adapun faktor – faktor yang dapat menyebabkan stres (Mondy, 2008:96) sebagai berikut :

1) Faktor – faktor keorganisasian
   - Budaya perusahaan : Budaya perusahaan banyak berhubungan dengan stres. Gaya kepemimpinan CEO sering kali memengaruhi suasana. Seorang CEO otokratis yang hanya menerima sedikit masukan dari para bawahan bisa menciptakan lingkungan yang penuh stres. Di sisi lain,seorang CEO yang lemah bisa mendorong para bawahan untuk berebut kekuasaan sehingga bisa berakibat pada konflik internal. Kebijakan – kebijakan yang muncul dari puncak organisasi juga bisa berdampak negatif jika hal tersebut menimbulkan stres.
   - Pekerjaan itu sendiri : Sejumlah faktor yang berhubungan dengan pekerjaan yang dijalankan seseorang bisa menyebabkan stres yang berlebihan. Beberapa pekerjaan umumnya dipersepsikan lebih penuh stres dibandingkan yang lain karena karakteristik tugas yang harus dikerjakan serta tingkat tanggung jawab dan kontrol yang dimungkinkan oleh pekerjaan. Pekerjaan –pekerjaan manajerial bisa menjadi sumber stres itu sendiri. Tanggung jawab atas karyawan,melaksanakan penilaian kinerja, mengkoordinasi dan mengomunikasikan pemutusan hubungan kerja,serta melaksanakan konseling pengurangan karyawan bisa menciptakan stres yang berat bagi beberapa orang.
   - Kondisi Kerja : Kondisi kerja merupakan karakteristik fisik tempat kerja serta mesin dan perkakas yang digunakan,juga bisa menciptakan stres. Kelebihan beban,kebisingan yang berlebihan,pencahayaan kurang,pemeliharaan tempat kerja yang buruk, dan peralatan yang rusak secara umum bisa berpengaruh buruk pada semangat kerja karyawan dan meningkatkan stress.
2) Faktor – faktor pribadi

- Keluarga : Meskipun merupakan sumber umum kebahagiaan dan keamanan,keluarga juga bisa menjadi penyebab stres yang signifikan. Misalnya perceraian, setengah dari pernikahan berakhir dengan perceraian yang dapat menyebabkan stres berat.
- Lingkungan umum : Stres adalah bagian dari kehidupan kita sehari – hari. Bukan hanya di tempat kerja dan rumah tangga, namun juga dalam lingkungan umum kita. Ketidakpastian ekonomi,perang atau ancaman perang,ancaman terorisme,jarak pergi-pulang yang jauh dalam lalu lintas yang padat,hujan tanpa henti,cuaca yang sangat panas atau dingin membeku,secara umum bisa menciptakan stres. Kebisingan yang berlebihan juga bisa menciptakan stres berlebihan bagi beberapa orang.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:157) Stres kerja dapat disebabkan melalui empat hal :

1) Beban kerja, yaitu sekumpulan tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan organisasi dan harus diselesaikan dalam waktu tertentu.
2) Waktu kerja, yaitu suatu periode waktu yang mengikat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan organisasi.
3) Umpan balik yang didapatkan, yaitu suatu respon tindakan yang diberikan atasan,bawahan dan rekan kerja terhadap tindakan yang dilakukan.
4) Tanggung jawab, yaitu keadaan wajib memikul dan menanggung semua konsekuensinya yang berkaitan dengan pekerjaan dan jabatan yang diemban.

c. Akibat – Akibat Stres Kerja

Menurut Robbins (2007: 376) akibat dari stres dapat dikelompokkan dalam tiga kategori umum, yaitu :

1) Gejala Fisiologis
   Pengaruh awal stres biasanya berupa gejala – gejala fisiologis. Menurut riset,stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme,meningkatkan detak jantung dan tarikan napas,menaikkan tekanan darah,menimbulkan sakit kepala,dan memicu serangan jantung. Beberapa bukti menunjukkan bahwa stres mungkin memiliki efek fisiologis yang membahayakan.
2) Gejala Psikologis
   Stres dapat menimbulkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan. Efek psikologis dari stress kerja adalah ketidakpuasan kerja. Stress akan meningkat ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan yang banyak tuntutan dan saling bertentangan atau adanya ketidakjelasan dalam hal tugas,wewenang dan tanggung jawab.
3) Gejala Perilaku

Gejala stress yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan,juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat,gelisah dan gangguan tidur. Stres juga diidentifikasi sebagai alasan meningkat pesatnya kemangkiran kerja yang tidak terjadwal.

Cox (2005:92) telah mengidentifikasi efek stres kerja yang mungkin muncul. Kategori yang disusun Cox meliputi :

1) Dampak Subjektif *(Subjective effect)*
   Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, keletihan, frustasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
2) Dampak Perilaku *(Behavioral effect)*
   Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku impulsif.
3) Dampak Kognitif *(Cognitive effect)*
   Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.
4) Dampak Organisasi *(Organizational Effect)*
   Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

d. Kiat Mengatasi Stres

Beberapa langkah untuk mengatasi stres yang menimpa individu (Gunarsa, 2004:267) :

1) Mengerti perkembangan diri
   Bila kita mengetahui perkembangan, tahap perkembangan pada umumnya dan diri sendiri khususnya, yang tidak terlalu menyimpang dari perkembangan secara umum, maka keadaan ini bisa diterapkan pada situasi khusus yang dipengaruhi oleh kebudayaan dan kondisi setempat.
2) Menemukan sumber stres pada proses perkembangan
   Bila mana mengetahui aspek pada perkembangan yang bisa menimbulkan stres, maka bisa dilakukan persiapan agar akibatnya bisa diatasi dan tidak berakibat negatif.
3) Persiapan menghadapi stres yang tidak dapat diramalkan
   Stres yang terjadi di luar dugaan walaupun masih ada kaitannya dengan sumber stres yang masih dapat diramalkan dalam lingkaran hidup. Misalnya, kelahiran merupakan suatu sumber stres yang dapat diramalkan,tetapi komplikasinya seperti kelainan pada bayi, tidak bisa diramalkan tetapi harus dihadapi.
4) Mempersiapkan diri untuk mengurangi stres dengan :
   a) Menambah pengetahuan mengenai sumber – sumber stress

b) Menambah keterampilan menghadapi dengan melatih diri atau atas petunjuk, saran, atau mungkin bimbingan orang lain.
c) Meningkatkan kemampuan untuk menghadapi dengan menilai ulang reaksi dan hasilnya.

Pengelolaan stres kerja menurut Robbins (2008:378) sebagai berikut :

1) Pendekatan individual
   Seorang karyawan memiliki tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stres. Strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial.
2) Pendekatan organisasional
   Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan peran, dan struktur organisasi dikendalikan oleh manajemen. Dengan demikina faktor – faktor ini dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang mungkin diinginkan oleh manajemen untuk dipertimbangkan antara lain perbaikan seleksi personil dan penempatan kerja, penggunaan penetapan tujuan yang realistis, perancangan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi, dan penegakan program kesejahteraan korporasi.

Pengelolaan stres kerja dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Stres dapat diatasi dengan mengetahui perkembangan pada diri sendiri yang tidak terlalu menyimpang dari perkembangan secara umum dan menemukan sumber stres pada proses perkembangan tersebut. Selain itu stres dapat diantisipasi dengan mempersiapkan diri untuk mengurangi stres misalnya menambah pengetahuan mengenai sumber – sumber stres sehingga menambah keterampilan menghadapi dengan melatih diri atau atas petunjuk,saran, atau mungkin bimbingan orang lain. Dengan banyak intervensi maka stres yang berhubungan dengan pekerjaan dapat dikelola. Pengelolaan stres melalui dukungan sosial dengan memberikan sumber material, informasi dan emosional serta program *fitness* sebagai pertahanan fisik yang lebih baik melawan stress.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Davis dan newstron (1989) dalam Wasono (2014: 52) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya karena kepuasan kerja merupakan suatu yang bersifat individual. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dimilikinya.

Menurut Martoyo (2007:156) Kepuasan kerja ialah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bila kepuasan kerja terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya.

Menurut Sutrisno (2009:78) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada pelaksanaan tugas – tugasnya. Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan

dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Fathoni, 2006:175)

Kepuasan kerja adalah cermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang sering diwujudkan dalam sikap positif ataupun negatif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya.

b. Dimensi Kepuasan Kerja

Dimensi kepuasan kerja menurut Hariandja (2002:291) :

1) Gaji yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2) Pekerjaan itu sendiri yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3) Rekan kerja yaitu teman – teman, kepada siapa seseorang berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4) Atasan yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara – cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5) Promosi yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak proses kenaikan jabatan kurang terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi Kepuasan kerja seseorang.
6) Lingkungan kerja yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

Kemudian disebutkan pula bahwa hal – hal untuk menilai kepuasan kerja, menurut Luthans (2006:244) :

1) Pembayaran gaji atau upah
   Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai adil,tidak meragukan dan segaris dengan pengharapannya. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan,tingkat keterampilan individu,dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.
2) Pekerjaan itu sendiri
   Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan – pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang menciptakan kebosanan,tetapi yang terlalu banyak menantang juga dapat menciptakan frustasi dan perasaan gagal.

3) Rekan kerja
   Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.
4) Promosi
   Promosi terjadi pada saat seorang karyawan berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi,dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat dipromosikan,karyawan umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian,kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena dipromosikan. Promosi memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin.
5) Penyelia (Supervisi)
   Supervisi mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil,terbuka dan mau bekerja sama dengn bawahan.

c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2007 : 36) kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, yaitu :

1) Pekerjaan yang menantang
   Kerja yang menantang secara mental. Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas,kebebasan dan *feedback* tentang seberapa baik pekerjaannya. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan,akan tetapi yang terlalu menantang juga dapat menciptakan frustasi dan perasaan gagal.
2) Penghargaan
   Penghargaan yang sesuai. Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil,tidak meragukan, dan selaras dengan harapan karyawan. Saat bayaran dianggap adil,dalam arti sesuai dengan tuntutan pekerjaan,tingkat keterampilan individual,dan standar bayaran masyarakat,kemungkinan akan tercipta kepuasan.
3) Kondisi lingkungan kerja
   Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Yang termasuk di dalamnya seperti tata ruang,kebersihan ruang kerja,fasilitas dan alat bantu,temperatur, dan tingkat kebisingan.
4) Hubungan dengan interpersonal

Kolega yang suportif. Individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga mempengaruhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan juga merupaka faktor penentu kepuasan yang utama. Oleh karena itu,perlu ditetapkan rasa saling menghargai,loyal,dan toleran antara satu dengan yang lain,sikap terbuka,serta keakraban antar karyawan.

Lebih lanjut (Robbins: 2006 dalam Siagian 2014:44) menyatakan bahwa seseorang dalam melakukan pekerjaan nya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

1) *Maintenance Factors*, yaitu faktor – faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Faktor – faktor badaniah ini meliputi :
   a) Gaji *(wages or salaries)*
   b) Kondisi kerja *(working condition)*
   c) Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan *(company policy and administration)*
   d) Hubungan antar pribadi *(interpersonal relation)*
   e) Kualitas supervisi *(quality supirvisor)*

   Apabila faktor – faktor pemeliharaan ini tidak dijalankan dengan baik atau bahkan hilang dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dan absennya karyawan, bahkan dapat menyebabkan keluarnya karyawan dari organisasi.
2) *Motivation Factors*, yaitu faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yang berhubungan dengan perasaan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini meliputi :
   a) Prestasi *(Achievement)*
   b) Pengakuan *(Recognition)*
   c) Pekerjaan itu sendiri *(The work it self)*
   d) Tanggung jawab *(Responsibility)*
   e) Pengembangan potensi individu *(Advancement)*
   f) Kemungkinan berkembang *(The possibility of growth)*

d. Efek Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan

Karyawan yang merasa tidak puas dapat melakukan beberapa tindakan (Robbins: 2007:112) :

1. *Exit* (keluar) yaitu perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi, meliputi pencarian posisi baru sekaligus mengundurkan diri.
2. *Voice* (bersuara) secara aktif dan konstruktif berupaya memperbaiki kondisi, yang meliputi menyarankan perbaikan,mendiskusikan masalah dengan atasan,dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.

3. *Loyalty* (kesetiaan) yaitu secara pasif namun optimis menunggu perbaikan kondisi, yang meliputi membela organisasi dari kritikan eksternal dan mempercayai organisasi beserta manajemennya untuk "melakukan hal yang benar"
4. *Neglect* (pengabaian) yaitu secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan atau keterlambatan kronis, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.

Kepuasan kerja mempunyai efek pada kinerja karyawan. Dampak kepuasan kerja menurut Robbins (2008:113) antara lain :

1) Kepuasan dan produktivitas
   Pandangan mengenai hubungan kepuasan dan kinerja pada hakikatnya dapat diringkaskan dalam pernyataan "seorang pekerja yang bahagia adalah seorang pekerja yang produktif". Organisasi dengan karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi lebih efektif daripada organisasi dengan karyawan yang kepuasan kerjanya rendah.
2) Kepuasan dan kemangkiran
   Kepuasan kerja berkorelasi negatif dengan kehadiran. Karyawan yang tidak puas lebih besar kemungkinan untuk tidak kerja. Jika kepuasan mendorong karyawan untuk hadir,dimana tidak ada faktor – faktor luar, karyawan yang mempunyai kepuasan kerja akan masuk kerja. Sementara karyawan yang tingkat kepuasannya rendah tidak masuk kerja. Karyawan yang mempunyai kepuasan tinggi mempunyai tingkat kehadiran yang tinggi pula daripada mereka yang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang rendah.
3) Kepuasan dan tingkat keluar-masuknya karyawan
   Kepuasan kerja juga dihubungkan secara negatif dengan keluar-masuknya *(turnover)* pada karyawan. Faktor – faktor lain seperti misalnya kondisi pasar kerja, pengharapan mengenai kesempatan kerja alternatif, dan panjangnya masa kerja dalam organisasi juga merupakan kendala yang penting dalam memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan sekarang. Tingkat kinerja karyawan adalah faktor yang dapat mempengaruhi hubungan antara kepuasan kerja dengan keluarnya karyawan *(turnover)*. Tingkat kepuasan kerja kurang penting dalam meramalkan keluarnya karyawan untuk mereka yang berkinerja tinggi. Karena organisasi lazimnya akan melakukan upaya yang cukup besar untuk menahan karyawan yang berkinerja tinggi dengan cara menaikkan upah, memberi pujian dan pengakuan, dan memberikan kesempatan promosi. Hal sebaliknya berlaku untuk mereka yang kinerjanya buruk. Kepuasan kerja lebih penting dalam mempengaruhi mereka yang kinerjanya unggul.

Kreitner dan Kinicki (2014 : 172) menyebutkan hubungan dan akibat utama dari kepuasan kerja yaitu :

1) Motivasi
   Terdapat sebuah hubungan positif antaramotivasi dan kepuasan kerja. Karena kepuasan dengan pengawasan juga sangat berhubungan dengan motivasi, para manajer disarankan untuk mempertimbangkan bagaimana perilaku mereka memengaruhi kepuasan pegawai. Para manajer bisa meningkatkan motivasi pegawai melalui berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan kerja.
2) Keterlibatan Pekerjaan
   Keterlibatan pekerjaan menunjukkan tingkatan dimana seseorang terlibat secara pribadi dengan peran pekerjaannya. Keterlibatan pekerjaan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan kerja. Para manajer juga didorong untuk menguatkan lingkungan kerja yang menyenangkan demi mendorong keterlibatan pekerjaan pegawai.
3) Perilaku Keanggotaan Organisasi
   OCBs (*Organizational Citizenship Behaviors*) terdiri atas perilaku – perilaku pegawai yang di luar tugas. Contoh – contohnya adalah sikap sebagai pernyataan konstruktif mengenai departemen, pengungkapan minat pribadi dalam pekerjaan orang lain, saran – saran untuk peningkatan, pelatihan pegawai baru, rasa hormat untuk semangat dan tulisan aturan pemeliharaan bangunan, peduli terhadap property perusahaan, serta ketetapan waktu dan kehadiran diatas standar atau tingkat yang dapat dilaksanakan. Terdapat sebuah hubungan yang signifikan dan positif antara perilaku keaggotaan organisasi dan kepuasan kerja. Selain itu, PKO sangat berhubungan dengan akibat tingkat individu (misalnya, tingkat penilaian kinerja, keinginan untuk berhenti kerja, ketidakhadiran, dan perputaran) dan hasil – hasil tingkat organisasi (misalnya, produktivitas, efisiensi, biaya yang lebih rendah, kepuasan konsumen, dan perputaran tingkat unit). Manajer diharapkan dapat menciptakan dan melaksanakan keputusan – keputusan terkait pegawai dalam cara yang memadai untuk menguatkan PKO.
4) Ketidakhadiran
   Ketidakhadiran tidak selalu sseperti kelihatannya, dan bisa sangat merugikan. Walaupun masih sulit untuk memberikan perkiraan yang tepat mengenai kerugiannya, ketidakhadiran yang tidak direncanakan merugikan perusahaan sebesar 9% dari keseluruhan pembayaran gaji perusahaan. Karena kerugian tersebut, manajer harus mencari cara untuk menguranginya
5) Kognisi Penarikan
   Walaupun beberapa orang berhenti bekerja karena menuruti kata hati atau kemarahan, sebagian besar pegawai mengambil berbagai pertimbangan mengenai apakah mereka harus berhenti atau tidak. Kognisi penarikan *(withdrawal cognitions)* menyampaikan proses pemikiran ini dengan menunjukkan keseluruhan pemikiran dan perasaan seseorang mengenai keputusannya untuk berhenti bekerja. Kepuasan kerja diyakini sebagai faktor yang signifikan yang dapat menyebabkan seseorang berfikir untuk berhenti bekerja. Ketidakpuasan kerja menyebabkan pegawai memulai proses pemikiran untuk berhenti bekerja. Selanjutnya kognisi penarikan memiliki dampak yang lebih besar pada perputaran pegawai daripada kepuasan kerja. Manajer secara tidak langsung bisa membantu mengurangi perputaran pegawai dengan meningkatkan kerja pegawai.

6) Perputaran
   Perputaran penting bagi bagi perusahaan karena mengacaukan kontinuitas perusahaan dan sangat merugikan. Kerugian karena perputaran dibagi menjadi dua yaitu kerugian pemisahan (uang pesangon, pengeluaran untuk wawancara keluar, biaya untuk membantu pegawai mendapatkan pekerjaan lain, dan kemungkinan pengeluaran untuk proses pengadilan,khususnya untuk pemisahan paksaan) dan kerugian penggantian (biaya perekrutan, biaya pencarian pegawai,biaya perjalanan dan relokasi, bonus penandatanganan, dll). Kepuasan kerja mempunyai hubungan yang cukup negatif dengan perputaran pegawai. Dengan kekuatan hubungan ini, manajer disarankan untuk mencoba mengurangi perputaran pegawai dengan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
7) Stres yang dirasakan
   Stres dapat memiliki dampak – dampak yang sangat negatif pada perilaku organisasi dan kesehatan pegawai. Stres secara positif berhubungan dengan ketidakhadiran, perputaran, penyakit jantung koroner, dan inveksi karena virus. Stres yang dirasakan memiliki hubungan negatif yang kuat dengan kepuasan kerja. Diharapkan para manajer mau berusaha mengurangi dampak negatif dari stres dengan meningkatkan kepuasan kerja.
8) Kinerja pekerjaan
   Kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan yang cukup kuat. Ini merupakan sebuah temuan penting karena mendukung kepercayaan bahwa kepuasan kerja pegawai adalah sebuah sikap yang penting yang harus dipertimbangkan oleh manajer saat ingin meningkatkan kinerja pekerjaan pegawai. Kepuasan kerja dan kinerja secara tidak langsung saling mempengaruhi melalui perbedaan individu dan karakteristik lingkungan kerja.

3. *Intention to leave* (Keinginan Untuk Keluar Kerja)

a. Pengertian *Intention to Leave*

Intensi atau *intention* adalah keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara itu, *leave* adalah penarikan diri atau keluarnya karyawan dari organisasi atau tempat kerja. Banyak penelitian yang menjelaskan bahwa keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi berhubungan dengan rasa puas atau tidak puas seorang individu terhadap pekerjaannya.

Ada 2 (dua) macam model penarikan diri dari organisasi *(organizational withdrawal)* yang mencerminkan rencana individu untuk meninggalkan organisasi baik secara temporer maupun permanen, yaitu :

1) Penarikan diri dari pekerjaan *(work withdrawl)*, biasa disebut mengurangi jangka waktu dalam bekerja atau melakukan penarikan diri secara sementara.
2) Alternatif mencari pekerjaan baru *(search for alternatives)*, biasanya karyawan benar – benar ingin meninggalkan pekerjaannya secara permanen.

Keinginan untuk keluar adalah seberapa besar niat seseorang untuk keluar dari perusahaan tempat ia bekerja sesuai dengan keyakinan pribadi maupun keyakinan – keyakinan normatif yang dimiliki tentang perilaku untuk meninggalkan atau keluar dari suatu pekerjaan itu. Istilah *intention to leave* mengacu kepada keinginan untuk pindah kerja dari organisasi sekarang kepada organisasi lain.

b. Jenis – Jenis *Intention to Leave*

Keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi atau pekerjaannya dibedakan dalam beberapa cara (Mathis dan Jackson, 2006: 125-126) yaitu :

1) Secara sukarela, keluarnya karyawan yang dikarenakan keinginan individu.
2) Secara tidak sukarela, keluarnya karyawan akibat dari pemecatan karena kinerja yang buruk dan pelanggaran peraturan kerja.

c. Pengukuran *Intention to Leave*

Simamora (2004:626) menyatakan bahwa hal yang dapat digunakan untuk mengukur tinggi - rendahnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi, antara lain :

1) Niat untuk keluar
   Adanya niat untuk meninggalkan pekerjaannya dengan harapan akan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Saat karyawan diperlakukan tidak adil, maka terlintas dalam pikiran mereka untuk keluar dari organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa perlakuan yang tidak adil akan menstimuli karyawan berpikir keluar dari organisasi.
2) *Job Search* (pencarian pekerjaan baru)
   Karyawan yang membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari yang sekarang dan perasaan tidak mempunyai masa depan jika tetap bekerja pada organisasi sekarang. Motivasi karyawan mencari pekerjaan baru adalah untuk mencari organisasi atau perusahaan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka (adil terhadap karyawan).

d. Faktor – Faktor *Intention to Leave*

Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi *intention to leave* menurut Suwandi dan indriantoro (1999: 177) antara lain:

1) Usia
   Tingkat *intention to leave* akan semakin rendah apabila semakin tinggi usia seseorang. Karyawan yang lebih muda lebih tinggi kemungkinan untuk keluar. Hal ini disebabkan pekerja yang lebih tua enggan berpindah – pindah kerja karena berbagai alasan seperti tanggung jawab keluarga, mobilitas yang menurun, tidak mau repot pindah kerja yang baru, atau energi sudah berkurang, dan lebih lagi karena senioritas yang belum tentu diperoleh di tempat kerja yang baru walaupun gaji dan fasilitasnya lebih besar.
2) Keikatan terhadap Perusahaan
   Pekerja yang mempunyai rasa keikatan yang kuat terhadap perusahaan (komitmen terhadap organisasi) berarti mempunyai dan membentuk perasaan memiliki *(sense of belonging),* rasa aman, tujuan dan arti hidup, serta gambaran diri yang positif, sehingga akibat secara langsung adalah menurunnya dorongan diri untuk berpindah dari perusahaan. Semakin tinggi keikatan seseorang terhadap perusahaannya akan semakin kecil mereka untuk berpindah pekerjaan dan perusahaan.
3) Tingkat Pendidikan dan Intelegensi
   Karyawan atau pekerja yang mempunyai tingkat intelegensi tinggi akan cepat merasa bosan dengan pekerjaan – pekerjaan yang monoton. Mereka akan lebih berani keluar dan mencari pekerjaan baru daripada mereka yang tingkat pendidikannya terbatas, karena kemampuan intelegensinya terbatas pula. Karyawan atau pekerja yang mempunyai tingkat intelegensi rendah akan memandang tugas – tugas yang sulit sebagai tekanan dan sumber kecemasan. Ia mudah merasa gelisah akan tanggung jawab yang diberikan padanya dan merasa tidak aman.
4) Lama kerja
   Intention to leave lebih banyak terjadi pada karyawan/pekerja yang mempunyai masa kerja singkat dan umumnya masih berusia muda.

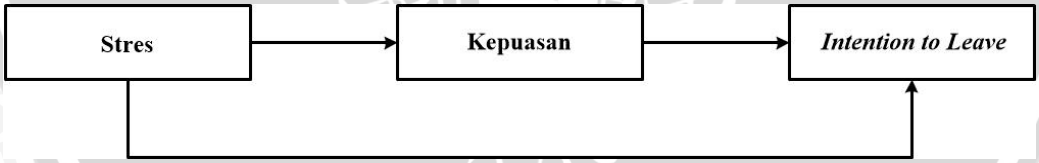
Karyawan/pekerja yang masih baru dan masih muda usianya, masih punya keberanian untuk berusaha mencari perusahaan dan pekerjaan yang menurutnya lebih baik. Sebaliknya, semakin lama masa kerja keryawan/pekerja akan semakin rendah kecenderungan *intention to leave*-nya. Pekerja – pekerja yang lebih dapat bertahan lama bekerja di suatu perusahaan, merupakan pekerja yang berhasil menyesuaikan dirinya dengan perusahaan dan pekerjaannya. Mereka juga mempunyai kebanggaan atas senioritas mereka, karena itu mereka mempunyai rasa tanggung jawab lebih besar daripada pekerja – pekerja baru. Akibatnya secara langsung mereka enggan untuk berpindah pekerjaan atau perusahaan.

5) Kepuasan Kerja
   Apabila karyawan semakin meras tidak puas terhadap pekerjaannya, maka akan semakin kuat dorongan/keinginan untuk meninggalkan perusahaan/organisasi. Ketidakpuasan meliputi beberapa aspek diantaranya adalah ketidakpuasan terhadap manajemen perusahaan, kondisi kerja, mutu pengawasan, kompensasi (penghargaan, gaji, promosi dan hubungan interpersonal).

C. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

Berdasarkan penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka maka model konsep antara stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave* dapat dilihat pada gambar 2.1 :



Gambar 2.1 Model Konsep

2. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009:47) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Model hipotesis pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 2.2 :

Gambar 2.2 Model Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

H2 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres kerja (X) terhadap *Driver Intention to leave* (Y)

H3 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan kerja (Z) terhadap *Driver Intention to leave* (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel yang akan diteliti dan merupakan penelitian *explanatory* (penjelasan) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif,karena tujuan penelitian ini adalah untuk membenarkan adanya kausalitas teoritis yang ada (hubungan antara variabel – variabel) berdasarkan dengan pengujian data empiris (melalui pengujian hipotesis) dan bukan untuk menghasilkan kausalitas yang baru. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena dalam menyusun penelitian, masalah yang menjadi fokus penelitian ditunjukkan dengan data (Sugiyono,2009:23). Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan *intention to leave.*

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Citra Perdana Kendedes yang berada di Jalan Bunga Merak No. 2 Malang. Alasan pemilihan lokasi karena PT Citra Perdana Kendedes sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang transportasi memungkinkan untuk diperoleh data dan juga kemudahan dalam memperoleh data sebagai bahan dasar penelitian, terkait permasalahan stres kerja serta mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan *intention to leave*.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono,2009:80). Dalam penelitian ini populasinya adalah *driver* PT Citra Perdana Kendedes yang berjumlah 360 orang.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2009:81).Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Pengambilan sampel harus disesuaikan dengan kriteria – kriteria tertentu karena akan sangat berpengaruh pada variabel yang akan diteliti. Penentuan jumlah sampel dapat dihitung dari populasi tertentu yang sudah diketahui jumlahnya. Dari sampel tersebut akan diambil sampel dengan cara menggunakan rumus Slovin (Sujarweni,2014:66) :

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

e : persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (dalam hal ini ditentukan 10%)

$$n=\frac{360}{1+360\ (0,1)^2}$$

= 78,260 = 78 responden

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini,teknik yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan metode *Disproportionate stratified random sampling*karena pengambilan anggota sampel dari populasi berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono,2009:82). Pengambilan anggota sampel dipilih berdasarkan jenis armada yang dioperasikan, karena jenis armada berhubungan dengan setoran yang ditetapkan. Berikut merupakan tabel pemilihan anggota sampel :

Tabel 3.1 Pemilihan anggota sampel

No	Jenis mobil	Jumlah armada	Jumlah sampel yang ditentukan
1	Toyota limo	77	34
2	Toyota New avanza	30	13
3	Suzuki New Ertiga	29	12
4	Toyota New Vios	10	4
5	Toyota Innova	34	15
Jumlah		180	78

D. Konsep,Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Menurut Soedjadi (2000:14) pengertian konsep adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata.Konsep

mengungkapkan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal – hal khusus atau fakta tertentu. Konsep menunjukkan sejumlah pengertian atau karakteristik tentang suatu peristiwa,objek,gejala,kondisi,situasi atau perilaku yang dinyatakan dalam satu istilah atau kata (Silalahi,2009:114). Perumusan konsep diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran dengan penggunaan satu istilah untuk beberapa kejadian yang satu dengan yang lainnya.Adapun konsep dalam penelitian ini adalah meliputi konsep stres, kepuasan dan *intention to leave*.

2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati.Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang,objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono,2009:38).Dalam melaksanakan penelitian,istilah variabel merupakan istilah yang tidak dapat ditinggalkan. Menurut Sugiyono (2009:39) dalam hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, macam-macam variabel penelitian dapat dibedakan menjadi:

a) Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya perubahan dependen.Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent* (Sugiyono,2009:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Stres Kerja (X)

b) Variabel Mediator

Variabel mediator adalah variabel yang menjadi perantara hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dimana variabel ini dapat mempengaruhi dan juga dipengaruhi.Variabel kepuasan kerja (Z) merupakan variabel mediator dalampenelitian ini.

c) Variabel Terikat

Variabel ini disebut juga variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat,karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2009:39).*DriverIntention to Leave* (Y) merupakan variabel terikat dalam penelitian ini.

3. Definisi Operasional Variabel

Menurut Silalahi (2009:120) Definisi operasional merupakan definisi yang menyatakan seperangkat petunjuk atau kriteria atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya dengan memiliki rujukan – rujukan empiris. Definisi operasional variabel merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur dalam sebuah penelitian. Variabel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan landasan teori yaitu stress kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave*. Secara operasional variabel tersebut didefinisikan sebagai berikut :

a) Stres Kerja (X)

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dirasakan karyawan ketika menghadapi suatu pekerjaan di dalam organisasi, hal ini disebabkan oleh beberapa hal yakni : beban kerja, waktu kerja, pengawasan, iklim kerja, wewenang kerja yang tidak memadai dengan tanggung jawab, konflik kerja, serta perbedaan nilai

antara karyawan dengan pimpinan.Akibat stres biasanya berupa gejala – gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku.

b) Kepuasan Kerja (Z)

Kepuasan kerja adalah cermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang sering diwujudkan dalam sikap positif ataupun negatif karyawan terhadap pekerjaannya. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya karena kepuasan kerja merupakan suatu yang bersifat individual.

c) *Intention to Leave* (Y)

Intensi atau *intention* adalah keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu.Sementara itu, *leave* adalah penarikan diri atau keluarnya karyawan dari organisasi atau tempat kerja.*Intention to leave*(Keinginan untuk keluar) adalah seberapa besar niat seseorang untuk keluar dari perusahaan tempat ia bekerja sesuai dengan keyakinan pribadi. Istilah *intention to leave* mengacu pada keinginan untuk pindah kerja dari organisasi sekarang kepada organisasi lain.

Tabel 3.2Konsep, Variabel,Indikator dan Item Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Stres	Stres Kerja (X)	Dampak Subjektif (*Subjective effect*)	1. Frustasi dalam melakukan pekerjaan 2. Gelisah karena khawatir dengan pekerjaan 3. Bosan dengan pekerjaan	Cox (2005:92)

		Dampak Kognitif *(Cognitive effect)*	1. Sangat peka terhadap kritik/kecaman 2. Daya konsentrasi menurun dalam bekerja	

Lanjutan Tabel 3.2

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
		Dampak Organisasi *(Organizational effect)*	1. Terasing dari mitra/rekan kerja 2. Menurunnya kekuatan kerja	
		Dampak Perilaku (*Behavioral effect)*	1. Emosi dalam melakukan pekerjaan 2. Perilaku impulsif	
Kepuasan	Kepuasan Kerja (Z)	Pembayaran upah	1. Kesesuaian penghasilan dengan tanggung jawab pekerjaan 2. Pemberian bonus yang sesuai/pantas dengan pekerjaan yang dilakuakan 3. Bonus yang lebih baik dari perusahaan pesaing 4. Pemberian imbalan sesuai pekerjaan yang dilakukan	Luthans (2006:244)
		Pekerjaan itu sendiri	1. Pekerjaan yang ditawarkan menarik 2. Pekerjaan yang diberikan tidak membosankan	
		Rekan kerja	1. Hubungan dengan rekan kerja sangat kooperatif	

			2. Komunikasi yang baik dengan rekan kerja 3. Menikmati bekerja dengan rekan kerja	
		Penyelia	1. Hubungan penyelia dengan karyawan berjalan dengan baik 2. Penyelia membantu/ mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan	

Lanjutan Tabel 3.2

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Intention to Leave	*Intention to Leave Driver* (Y)	Niat untuk keluar	1. Adanya niat individu untuk keluar dari pekerjaannya 2. Keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik 3. Pikiran untuk pindah ke perusahaan lain	Simamora (2004:626)
		Job search (pencarian pekerjaan baru)	1. Membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini 2. Adanya pemikiran tidak mempunyai masa depan jika tetap bekerja di perusahaan ini 3. Keaktifan mencari pekerjaan lain	

4. Skala Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap,pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2009:93).

Untuk memudahkan responden dalam menjawab kuesioner,maka skala penilaiannya sebagai berikut :

i. Sangat Setuju (SS) = Diberi bobot / skor 5

ii. Setuju (S) = Diberi bobot / skor 4

iii. Netral (N) = Diberi bobot / skor 3

iv. Tidak Setuju (TS) = Diberi bobot / skor 2

v. Sangat Tidak Setuju (STS) = Diberi bobot / skor 1

Dalam pengukurannya,setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan,dengan skala penilaian 1 sampai 5. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar yaitu 5, dan tanggapa negatif (minimal) diberi nilai paling kecil yaitu 1. Dari skala likert tersebut, dapat ditentukan besarnya kelas (panjang interval) dengan rumus (Supranto,2000:64) :

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

keterangan :

C = perkiraan besarnya (class width, class size, class length)

K = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X_1 = nilai observasi terkecil .

C =5 – 1 = 0,8

5

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus tersebut,maka dapat diperoleh nilai interval kelas pada skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.3Interval Kelas Skala Likert

NO	Notasi	Skor	Interval Kelas
1.	Sangat Setuju/Sangat baik/Sangat kuat/Sangat Tinggi/Sangat besar	5	>4,2 – 5
2.	Setuju/Baik/Kuat/Tinggi/Besar	4	>3,4 – 4,2
3.	Cukup Setuju/Cukup baik/Cukup kuat/Cukup Tinggi/Cukup besar	3	>2,6 – 3,4

Lanjutan Tabel 3.3

4.	Kurang Setuju/ Buruk/Lemah/Rendah/Kecil	2	>1,80 – 2,6
5.	Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk/Sangat Lemah/Sangat rendah/Sangat Kecil	1	>1 – 1,80

Sumber : Supranto (2000:64)

E. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara dan secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Menurut Sujarweni (2014:73) data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner,kelompok fokus,dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data primer

yangdihasilkan pada penelitian ini merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel – variabel penelitian yang akan diuji.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara,data ini dicatat dan diperoleh dari pihak lain. Data ini diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui buku,jurnal dan artikel sebagai pendukung data primer dalam penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan keusioner dimana responden bertanggung jawab untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.Responden dapat meminta penjelasan kepada peneliti atas pertanyaan kuesioner yang kurang dipahami.Kuesioner ini mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden mengenai variabel – variabel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.Skala yang diperlukan dalam penyusunan kuesioner adalah skala likert. .

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap pertanyaan perlu dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan agar daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian memiliki tingkat validitas memenuhi batasan yang disyaratkan.Menurut Azwar (2002:173) validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen itu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur menurut situasi dan tujuan (Danim,2004:195). Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai maksud yang dikenan tes tersebut.Tinggi rendahnya validitas suatu instrumen kuesioner dapat diukur melalui faktor loading dengan bantuan computer SPSS 16.

Kriteria pengujian yang digunakan untuk menentukan setiap item kuesioner dinyatakan valid atau tidak adalah jika r hitung yang merupakan nilai dari *Correlated Item-Total Correlation* lebih besar dari r table dan nilainya positif.Sebaliknya jika r hitung kurang dari r tabel berarti instrumen pengukuran tersebut tidak valid. Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) maka butir instrumen dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian. Uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh sebuah alat ukur,meskipun digunakan secara berulang-ulang pada subjek yang sama atau berbeda (Danim,2004:199). Alat ukur yang digunakan adalah dengan uji statistik *cronbach alpha* (α) dan diukur dengan bantuan program SPSS. Perhitungan α dapat dihitung sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k.r}{1+(k-1)r}$$

keterangan:

k = jumlah item dalam instrument

r = reliabilitas instrument

Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik,sedangkan 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 adalah baik (Umar,2006:56)

3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Jika r hitung > r tabel, maka butir atau variabel tersebut dinyatakan valid.Apabila, r hitung < r tabel, maka butir atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2009:126). Pengujian validitas dilakukan dengan program *SPSS* versi *16.0* dengan menggunakan korelasi *product moment* yang menghasilkan nilai masing – masing item pertanyaan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan. Lebih jelasnya, validitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
X	X.1.1	0,533	0,000	Valid
	X.1.2	0,511	0,000	Valid
	X.1.3	0,648	0,000	Valid
	X.1.4	0,381	0,001	Valid
	X.1.5	0,355	0,001	Valid
	X.1.6	0,386	0,000	Valid
	X.1.7	0,609	0,000	Valid

	X.1.8	0,536	0,000	Valid
	X.1.9	0,438	0,000	Valid
Z	Z.1.1	0,578	0,000	Valid
	Z.1.2	0,575	0,000	Valid
	Z.1.3	0,755	0,000	Valid
	Z.1.4	0,651	0,000	Valid
	Z.1.5	0,652	0,000	Valid
	Z.1.6	0,677	0,000	Valid
	Z.1.7	0,583	0,000	Valid
	Z.1.8	0,627	0,000	Valid
	Z.1.9	0,613	0,000	Valid
	Z.1.10	0,523	0,000	Valid
	Z.1.11	0,484	0,000	Valid
Y	Y.1.1	0,683	0,000	Valid
	Y.1.2	0,730	0,000	Valid
	Y.1.3	0,690	0,000	Valid
	Y.1.4	0,674	0,000	Valid
	Y.1.5	0,814	0,000	Valid
	Y.1.6	0,742	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan dari tabel 3.4 maka dapat diketahui hasil uji validitas dimana semua item memiliki nilai signifikansi pertanyaan r > 0,300.Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan sudah valid.Jadi semua item tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan variabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Teknik dalam pengujian reliabilitas yaitu menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan, yaitu nilai dari koefisien reliabilitas alpha > 0,6 (α > 0,6) maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X	0,613	Reliabel
2	Z	0,823	Reliabel
3	Y	0,810	Reliabel

Sumber : Data primer Diolah, 2016

Pada tabel 3.5 tersebut dapat diketahui nilai *croabach alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6 (α > 0,6), hal ini berarti bahwa semua variabel yang digunakan untuk penelitian ini sudah reliabel.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2009:147) statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Selanjutnya,data yang terkumpul akan diolah dan ditabulasi kedalam tabel,setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif dengan pemberian angka – angka dan presentase.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel baik variabel dependen maupun independen dalam suatu model regresi apakah mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011:160).Model regresi yang baik adalah model dengan distribusi data normal atau mendekati normal, dengan melihat penyebaran titik pada sumbu diagonal suatu grafik.Uji statistik yang paling sederhana adalah dengan mendasarkan pada nilai kemiringan *(skewness)*.Jika nilai kemiringan *(skewness)* mendekati nol, maka data terdistribusi secara normal begitu pula sebaliknya.

Selain dengan *skewness*, cara lain untuk uji normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah :

a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.
b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:163)

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji asumsi bahwa garis regresi produksi mempunyai keragaman atau variasi faktor pengganggu yang bersifat konstan untuk semua pengamatan (Ghozali, 2009: 105). Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji scatter plot. Pengujian ini dilandasi dengan hipotesis:

H0: ragam sisaan homogen

H1: ragam sisaan tidak homogen

Dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik sumbu X terhadap Y yang telah diprediksi, maka dasar pengambilan keputusan adalah:

a) Jika pola titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
b) Jika ada pola garis yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009: 105)

3. Analisis Inferensial

a. Analisis Jalur (*path Analysis*)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur *(path analysis)*. Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung (Robert D. Rutherford,1993 dalam sarwono,2007:1). Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini model kombinasi antara regresi berganda dengan model mediasi. Menurut Sarwono (2007:7), model kombinasi

dalam analisis jalur adalah kombinasi antara regresi berganda dan model mediasi,yaitu variabel X berpengaruh terhadap variabel Z secara langsung dan secara tidak langsung mempengaruhi variabel Y melalui variabel Z. Diagram jalur persamaan struktural dapat disajikan pada Gambar 3.1

Gambar 3.1 Diagram Jalur Variabel Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan *DriverIntention to Leave*

Diagram jalur tersebut terdiri atas dua persamaan struktural. X adalah variabel bebas, Z adalah variabel mediator dan Yadalah variabel terikat. Persamaan strukturalnya dapat dilihat sebagai berikut :

a. $Z = PZX + \square_1$ (sebagai persamaan substruktural 1)

b. $Y = PYX + PYZ + \square_2$ (sebagai persamaan substruktural 2)

Keterangan :

X = stress kerja

Z = kepuasan kerja

Y = *Driver Intention to leave*

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel – variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini diterima atau

tidak.Hipotesis yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis statistik sebagai berikut (Riduwan dan Kuncoro,2011:117):

$$H_a : \rho yx_1 > 0$$

$$H_0 : \rho yx_1 = 0$$

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas (stres kerja) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja dan *intention to leave Driver*) secara terpisah (parsial). Maka digunakan uji t (Sudjana,2003:111) :

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Keterangan :

t = nilai yang dihitung dan menunjukkan nilai standar deviasi dari distribusi (tablet)

b_i = koefisien regresi

Sb_i = standart error koefisien regresi

Rumus hipotesis dengan menggunakan uji t sebagai berikut :

H0 : b1 = 0, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Ha : b1 ≠ 0, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji t dilakukan yang dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel akan dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis,apabila :

a) t hitung > t tabel : Ho ditolak
b) t hitung < t tabel : Ho diterima

4. Ketepatan Model *(Goodness – of – Fit Test)*

Goodness-of-Fit Test bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen.*Goodness-of-Fit Test* dalam analisis jalur dilakukan dengan cara menghitung nilai koefisien determinasi multipel untuk model jalur yang diusulkan. Dalam hal ini nilai koefisien determinasi multipel (R_m^2) sama dengan interpretasi koefisien determinasi (R^2) pada analisis regresi. Perhitungan *Goodness-of-Fit Test* menggunakan rumus sebagai berikut (Riduwan & Kuncoro, 2008:146):

$$R_m^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)\ldots(1 - R_p^2)$$

$$R_m^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_i^2)\ldots(1 - R_p^2)$$

Keterangan :

R_m^2 = Koefisien determinasi multipel untuk model yang diusulkan

R_p^2 = Koefisien determinasi model jalur

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Berdirinya PT Citra Perdana Kendedes Malang

PT Citra Perdana Kendedes didirikan di Kota Malang 3 Oktober 1990 oleh Bapak Gunawan Chondro (Komisaris), Bapak Suherman Ade Yulimar (Direktur Utama) dan Bapak Drs. Rudy Haryanto (Direktur) dihadapan Notaris Pramu Haryono, SH dengan nama PT Citra Kendedes Utama yang berkantor di Jalan Jenderal Sutoyo 60 Malang,sedangkan pool berada di Desa Kepuh Karangploso Kab. Malang dengan menggandeng perusahaan transportasi nasional PT Centris Multi Persada Pratama yang berkedudukan di Bandung.

Tanggal 30 Desember 1991 PT Citra Perdana Kendedes meluncurkan kendaraan Nissan Sunny tahun 1991 sebanyak 60 unit secara bertahap untuk melayani pengguna jasa taksi argometer di wilayah Malang Raya. Pada 4 Desember 1992,kantor berpindah di Jalan Jakarta 62 Malang,kemudian 40 unit taksi jenis Mazda MR 90 didatangkan guna meningkatkan pelayanan kepada pelanggan,sehingga jumlah armada sebanyak 100 unit.

Tanggal 22 Februari 1994 dihadapan Notaris Yuliani, SH terjadi perubahan nama dari PT Citra Kendedes Utama menjadi PT Citra Perdana Kendedes, dan pada tanggal 24 September 2008 dihadapan Notaris Nurul Ramadianti, SH terjadi perubahan pemegang saham Drs. Didik Rusdianto (Komisaris) dan Bapak Drs. Rudy Haryanto (Direktur Utama).

Kota Malang adalah salah satu kota besar di Jawa Timur yang merupakan kota pariwisata, pendidikan, dan industri. Salah satu pendukung keberhasilan pembangunan adalah sarana dan prasarana transportasi yang lengkap.Dengan peluang bahwa masyarakat di Kota Malang semakin membutuhkan adanya taksi, maka PT Citra Perdana Kendedes terus menambah armadanya.PT Citra Perdana Kendedes Malang berada dibawah naungan "Citra Kendedes Group". Sebelum terjun ke dalam bisnis jasa transportasi umum, Citra Kendedes Group mempunyai bisnis yang bergerak di bidang jasa kontraktor dan entertainment, hingga pada akhirnya Citra Kendedes Group memutuskan untuk mendirikan jasa taksi dengan nama PT Citra Perdana Kendedes Malang atau lebih dikenal dengan sebutan "Taksi Citra".

PT Citra Perdana Kendedes Malang melakukan peremajaan armada taksi setiap 7 (tujuh) tahun sekali. Pada akhir Desember 1996 PT Citra Perdana Kendedes Malang melakukan peremajaan unit dengan mengganti Mazda MR dengan armada baru berupa Nissan Sunny B-13 berjumlah 40 unit. Tahun 2001 PT Citra Perdana Kendedes menambah jumlah armadanya menggunakan Toyota Soluna sebanyak 26 unit. Tahun 2013 PT Citra Perdana Kendedes mempunyai tekad untuk menembus pasar yang luas dan mampu bersaing di bidang bisnis taksi di kota Malang, kemudian PT Citra Perdana Kendedes berinovasi melakukan peremajaan unit dengan meluncurkan armada taksi berupa Toyota New Avanza berjumlah 20 unit. Tahun 2015 PT Citra Perdana Kendedes menambah jumlah armadanya berupa Suzuki Ertigadengan jumlah 29 unit.Selanjutnya PT Citra Perdana Kendedes mampu mengeluarkan armada taksi berupa Toyota Innova (*premium*) berjumlah 34 unit. PT Citra Perdana Kendedes merupakan perusahaan

jasa transportasi yang pertama kali menggunakan armada taksi dengan jenis minibus di area Kota Malang dan bahkan pertama kali di Jawa Timur, pada tahun yang bersamaan PT Citra Perdana Kendedes Malang melakukan peremajaan dengan menggunakan armada taksi dengan jenis sedan Toyota Limo tahun 2015 yang berjumlah 77 unit, dan Toyota Vios berjumlah 10 unit. Berdasarkan perjalanan yang cukup panjang, kini PT Citra Perdana Kendedes Malang mempunyai jumlah armada sebanyak 180 unit dan mempunyai pengemudi (*driver*) sebanya 360 orang.

PT Citra Perdana Kendedes juga mempunyai kantor cabang yang berada di Kota Batu dan resmi didirikan pada tanggal 15 Februari 2014 untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada masyarakat (*costumer*) serta demi menunjang perkembangan pariwisata di kota Malang Raya khususnya di Kota Batu. PT Citra Perdana Kendedes cabang Batu meluncurkan 15 unit taksi dengan armada New Avanza, guna melayani wisatawan asing maupun domestik di Kota Batu. Tahun 2015 jumlah armada PT Citra Perdana Kendedes cabang Batu meningkat, yaitu berjumlah 30 unit dan mempunyai pengemudi sebanyak 60 orang.

2. Visi dan Misi

a) Visi dari PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah membangun transportasi masal khususnya jasa transportasi "Taksi Argometer" yang murah, akurat, dan bermanfaat bagi masyarakat luas.

b) Misi yang dilakukan PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah memberikan pelayanan yang prima bagi *costumer* yang ada di Kota Malang dan sekitarnya dengan tujuan berwisata baik wisatawan asing maupun domestik, tujuan pendidikan, dan tujuan bisnis. Pemberian pelayanan yang prima kepada

costumer diharapkan menjadi kepuasan tersendiri bagi *costumer* maupun perusahaan.

3. Lokasi Perusahaan

PT Citra Perdana Kendedes terletak di jalan Bunga Merak 2 Malang berdiri diatas tanah seluas 1.500 m^2 dengan luas bangunan 800 m^2.Di tempat inilah segala kegiatan dilakukan mulai dari kegiatan administratif, bengkel serta garasi. Untuk pemilihan lokasi pangkalan taksi didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut :

a. Lokasi dekat dengan lingkungan kampus
b. Lokasi dekat dengan kawasan pemukiman penduduk
c. Lokasi dekat dengan salah satu pusat lalu lintas kota Malang
d. Lokasi dekat dengan pusat kegiatan perekonomian

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Citra Perdana Kendedes paling tinggi adalah direktur.Direktur dianggap sebagai sumber kekuasaan tunggal dan segala keputusan (kebijakan). Berikut ini adalah tugas dan fungsi struktur organisasi PT Citra Perdana Kendedes Malang (Lampiran 1)

a) Direktur

Tugas dan fungsinya adalah:

- Perencanaan usaha.
- Perencanaan organisasi.
- Pembiayaan organisasi.
- Pemberi arahan pada karyawan.

b) Kabag Humas

Tugas dan fungsinya adalah :

- Menciptakan relasi kerja dengan perusahaan lain.
- Melakukan pengamatan tentang transportasi yang diminati masyarakat umum.

c) Sekretaris

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengatur jadwal kerja harian direktur.
- Memeriksa surat – surat masuk untuk direktur.
- Mengurusi segala keperluan untuk rapat direktur utama.

d) Kepala bagian operasi

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengawasi jalannya kegiatan operasional perusahaan.
- Mengatur dan merencanakan kebijakan operasional perusahaan.
- Bertanggung jawab kepada direktur mengenai jalannya perusahaan.
- Mengevaluasi keberhasilan kebijakan operasional perusahaan.
- Melaksanakan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan oleh direktur.

e) Koordinator Operator

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengawasi jalannya penerimaan pesanan melalui telepon.
- Mengawasi, membimbing dan memberikan pengarahan kepada operator.
- Melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh kepala bagian operasi.

f) Kepala Bagian Personalia & Umum

Tugas dan fungsinya adalah :

- Merencanakan, mengkoordinir dan mengarahkan proses pengadaan ketenagakerjaan.
- Mengurus permasalahan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan sesuai dengan undang – undang ketenagakerjaan.
- Memberikan pengarahan dan pembinaan kepada karyawan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab Kepala Bagian Personalia dan Umum.
- Menyusun peraturan dan tata tertib guna mengatur pelaksanaan dan peraturan tugas harian di dalam operasional perusahaan.
- Mengkoordinasikan bawahan didalam pelaksanaan kegiatan umum serta kebutuhan inventaris perusahaan.
- Menyelesaikan masalah dan sebagai penengah apabila terjadi perselisihan dengan karyawan atau pengemudi.
- Melaksanakan kepesertaan ASKES dan JAMSOSTEK bagi karyawan maupun pengemudi.
- Melaksanakan pemberian kompensasi, cuti dan insentif bagi karyawan dan pengemudi.
- Bertanggung jawab terhadap seluruh asset perusahaan.

g) Administrasi Personalia dan Umum

Tugas dan fungsinya adalah :

- Melakukan kegiatan rekap absensi kehadiran jumlah lembur karyawan.
- Memeriksa dan mengawasi kelengkapan dan kebutuhan barang di gudang.
- Melaksanakan tugas dan tanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh Kepala Bagian Personalia dan Umum.

h) Kepala Bagian Teknik

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengatur pengawasan terhadap mesin armada taksi.
- Membina dan membimbing staff teknik dalam melakukan pekerjaan.
- Melaksanakan tugas dan tanggung jawab atas tugasnya kepada Direktur.

5. Jumlah Karyawan

Karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang berjumalah 58 orang untuk menunjang keberhasilan dalam dunia usaha, terdiri dari direktur, Kabag Humas, Kabag Operasi, staff operasi, koordinator operator, sekretaris, kabag personalia dan umum, administrasi personalia dan umum, staff rumah tangga, kabag keuangan, kasir, koordinator gudang, staff gudang, kabag teknik, mekanik, *body repair*, *oilman*, , *security*, IT. Berikut adalah rincian jumlah karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang :

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan

NO	Bagian	Jumlah
1.	Direktur	1
2.	Kabag Humas	1
3.	Kabag Operasi	1
4.	*Staff* Operasi	4
5.	Koordinator Operator	19
6.	Sekretaris	1
7.	Kabag Personalia dan Umum	1
8.	Adm. Personalia dan Umum	1

9.	*Staff* Rumah Tangga	2
10.	Kabag Keuangan	1
11.	Kasir	1
12.	Koordinator Gudang	4

Lanjutan Tabel 4.1

13.	*Staff* Gudang	5
14.	Kabag Teknik	1
15.	Mekanik	8
16.	*Body Repair*	2
17.	*Oilman*	1
18.	*Security*	3
19.	IT	1
Jumlah		58

Sumber : Profil Perusahaan PT Citra Perdana Kendedes, 2016

6. Hari dan Jam Kerja Karyawan

Karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang berjumlah 58 orang, sedangkan pengemudi (*driver*) berjumalah 360 orang. PT Citra Perdana Kendedes Malang melayani *customer* dengan waktu 24 jam pelayanan. Karyawan dibagi menjadi 2 kelompok yaitu *shift* dan *non-shift*.

a) *Non-Shift* (Karyawan *Office*) dengan hari kerja Senin – Sabtu mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

b) Karyawan *Shift*dengan sistem setiap hari kerja (Satpam, Tenaga Teknik, Mekanik, dan Operasi) terbagi dalam 3 *shift,* masing – masing *shift* mendapatkan lama waktu bekerja selama 8 jam kerja. *Shift* 1 mulai pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB, *shifth* 2 mulai pukul 15.00 – WIB – 23.00, dan *shift* 3 mulai pukul 23.00 WIB – 07.00 WIB.

c) Pengemudi taksi (*driver*) mengoperasikan unit taksi selama 24 jam, dengan jam kerja mulai pukul 07.00 WIB – 07.00 WIB di hari berikutnya. Pengemudi taksi mempunyai sistem kerja satu hari kerja dan hari berikutnya libur (*off*), begitu pula setiap harinya selama satu minggu. Jadi *driver* mampu bekerja kurang lebih 3 – 4 hari kerja setiap minggunya, dengan hitungan setiap hari kerja mendapatkan satu point. PT Citra Perdana Kendedes tetap memberikan izin masuk kerja disaat hari *off*apabila *driver* sendiri yang meminta, maka pada hari itu *driver* menjalankan unit cadangan.

7. Jumlah *Driver* dan Sistem Penggajian

Untuk menjalankan armada taksinya PT Citra Perdana Kendedes mempunyai *driver* sebanyak 360 orang.*Driver* bukan disebut sebagai karyawan melainkan mitra pengusaha.Sistem penggajian *driver*menggunakan "Sistem Setoran" yang artinya pengemudi diberikan kesempatan untuk mengoperasikan unit taksi mulai 07.00 WIB – 07.00 WIB hari berikutnya, dengan kewajiban membayar setoran sesuai dengan unit taksi yang dioperasikan. Terdapat beberapa unit taksi yang dioperasikan mempunyai harga setoran yang berbeda – beda sesuai dengan jenis armada yang dioperasikan. Berikut adalah harga setoran sesuai dengan unit taksi yang dijalankan :

Tabel 4.2 Unit Taksi dan Harga Setoran

No	Jenis Mobil	Harga Setoran
1.	Toyota Limo	Rp. 200.000

2.	Toyota New Avanza	Rp. 235.000
3.	Suzuki New Ertiga	Rp. 235.000
4.	Toyota New Vios	Rp. 300.000
5.	Toyota Innova (Premium)	Rp. 350.000

Sumber : Profil Perusahaan PT Citra Perdana Kendedes, 2016

Sistem gaji pengemudi taksi yaitu sesuai dengan hasil pendapatan dalam satu hari.Cara perhitungannya yaitu jumlah pendapatan dalam satu hari dikurangi (biaya operasional + nilai setoran), maka sisanya adalah pendapatan bersih bagi pengemudi (*driver*). Pengemudi juga akan mendapatkan hak – hak lain seperti:

a) Bonus bulanan yang nilainya 1x setoran
b) Bonus regular yang nilainya disesuaikan keaktifan hari bekerja
c) Bonus triwulan
d) Sembako beras
e) Jaminan kesehatann untuk pengemudi + istri dan 2 anak
f) Pakaian seragam baju 2 kali dan celana 1 kali dalam setahun
g) Bonus THR (bingkisan lebaran + potongan setoran)
h) Bonus THR berupa uang (sesuai dengan keaktifan pengemudi)

B. Gambaran Umum Responden

Sebanyak 78 responden berhasil dijadikan sebagai penelitian dari total populasi sebanyak 360 *driver*. Peneliti melakukan penelitian dengan cara penyebaran kuesioner kepada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang,

sehingga dapat diambil beberapa gambaran tentang komposisi responden berdasarkan usia, status pernikahan, lama bekerja dan pendidikan terakhir.

1. Usia Responden

Untuk mengetahui data mengenai perincian usia responden berdasarkan hasil kuesioner, maka dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

NO	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	21 – 25	2	2,6
2	26 – 30	6	7,7
3	31 – 35	14	17,9
4	36 – 40	14	17,9
5	41 – 45	5	6,4
6	46 – 50	14	17,9
7	≥ 51	23	29,5
Jumlah		78	100

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.3, usia ≥51 tahun memiliki persentase terbanyak yaitu 29,5%. Usia antara 31 – 35, 36 – 40, dan 46 – 50 masing – masing memiliki jumlah yang sama dimana terdapat 14 karyawan dengan persentase 29,5%. *Driver* dengan usia 21 – 25 sebanyak 2 orang dengan persentase sebanyak 2,6%. Selanjutnya usia antara 26 – 30 terdapat 6 orang dengan persentase 7,7%. Terakhir adalah usia 41 – 45 berjumlah 5 orang dengan persentase 6,4%.Secara

umum usia*driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah≥51 tahun dimana usia ini merupakan bukan usia muda.

2. Status Pernikahan

Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status	Jumlah	Persentase (%)
1	Menikah	74	94,9
2	Tidak Menikah	4	5,1
Jumlah		78	100

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki status menikah sebanyak 74 orang dengan persentase 94,9%. Sedangkan yang tidak menikah berjumlah 4 orang dengan persentase 5,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengemudi yang sudah menikah termotivasi untuk menghidupi keluarga dari penghasilan yang di dapat sehingga *driver* enggan meninggalkan pekerjaan.

3. Masa Kerja

Berikut merupakan tabel gambaran responden berdasarkan masa kerja :

Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1	<1 tahun	6	7,7
2	1 – 5 tahun	19	24,4
3	6 – 10 tahun	22	28,2
4	11 – 15 tahun	17	21,8
5	≥15 tahun	14	17,9

Jumlah	78	100

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui gambaran mengenai masa kerja*driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang bahwa mayoritas *driver* telah lama bekerja antara 6 – 10 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase tertinggi yaitu 28,2% dari total sampel 78 orang. Terdapat 19 orang pada masa antara 1 – 5 tahun dengan persentase 24,4%. Pada masa kerja antara 11 – 15 tahun terdapat 17 orang dengan persentase 21,8%. Kemudian terdapat 14 orang yang bekerja ≥15 tahun dengan persentase 17,9%. Masa kerja <1 tahun merupakan persentase terendah yaitu 7,7% dengan jumlah 6 orang. Jadi dapat diketahui bahwa *driver* pada PT Citra Perdana Kendedes Malang mayoritas telah bekerja antara 6 – 10 tahun yang merupakan masa yang cukup lama.

4. Tingkat Pendidikan

Berikut ini merupakan tabel gambaran responden *driver*PT Citra Perdana Kendedes Malang berdasarkan tingkat pendidikan :

Tabel 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	9	11,5
2	SMP	31	39,7
3	SMA/SMK	37	47,4
4	D1/D2/D3	1	1,3
5	Sarjana	0	0

Jumlah	78	100

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan gambaran tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah SMA/SMK yang berjumlah 37 orang atau dengan persentase 47,4%. Kelompok kedua yaitu tingkat pendidikan SMP dengan persentase 39,7% dengan jumlah 31 orang. Kemudian pada tingkat SD berjumlah 9 orang atau dengan persentase 11,5% dan terdapat 1 orang yang tingkat pendidikannya Diploma dengan persentase 1,3%. Dalam penelitian ini peneliti belum menemukan *driver* dengan tingkat pendidikan sarjana walaupun ada kemungkinan terdapat *driver* yang tingkat pendidikannya sarjana.Jadi berdasarkan data tersebut pendidikan setingkat SMA/SMK merupakan yang paling banyak.Dengan pendidikan setingkat SMA pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes menjadi alasan untuk tetap bertahan dengan pekerjaan sekarang dan tetap setia pada perusahaan mengingat di era modern seperti sekarang ini sulit untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

C. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan kuesioner sebanyak 78 yang diperoleh dari karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang, untuk mengetahui mayoritas jawaban dari seluruh responden pada masing – masing item pertanyaan dapat dibuat rumus yang dikemukakan oleh supranto (2000:64) sebagai berikut :

$$C = \frac{Xn - X_1}{k}$$

keterangan :

C = perkiraan besarnya (class width, class size, class length)

K = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X_1 = nilai observasi terkecil .

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 4.7 Interpretasi Rata – rata Jawaban Responden

Interval rata – rata	Pernyataan
1 – 1,8	Sangat tidak setuju/sangat buruk/sangat rendah
1,81 – 2,6	Tidak setuju/rendah/jarang
2,61 – 3,4	Cukup/ragu-ragu
3,41 – 4,2	Setuju/sering/tinggi/baik
4,21 – 5	Sangat setuju/sangat baik/sangat sering/sangat tinggi

Sumber : Supranto,2000:64

Berikut ini merupakan persentase distribusi masing – masing item penelitian terlihat pada tabel :

a. Stres Kerja (X)

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X)

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	angka	%	
X.1.1	2	2,6	50	64,1	9	11,5	16	20,5	1	1,3	78	100	2,54
X.1.2	15	19,2	50	64,1	5	6,4	7	9,0	1	1,3	78	100	2,09
X.1.3	2	2,6	42	53,8	19	24,4	14	17,9	1	1,3	78	100	2,62
X.1.4	10	12,8	30	38,5	37	47,4	1	1,3	0	0	78	100	2,37
X.1.5	4	5,1	47	60,3	25	32,1	2	2,6	0	0	78	100	2,32
X.1.6	12	15,4	62	79,5	1	1,3	3	3,8	0	0	78	100	1,94

X.1.7	5	6,4	29	37,2	21	26,9	20	25,6	3	3,8	78	100	2,83
X.1.8	0	0	1	1,3	16	20,5	49	62,8	12	15,4	78	100	3,92
X.1.9	0	0	1	1,3	10	12,8	49	62,8	18	23,1	78	100	4,08
Grand Mean													2,75

Sumber : Data primer diolah,2016

Keterangan :

X.1.1 : Frustasi dalam melakukan pekerjaan
X.1.2 : Gelisah karena khawatir dengan pekerjaan
X.1.3 : Bosan dengan pekerjaan
X.1.4 : Sangat peka terhadap kritik/kecaman
X.1.5 : Daya konsentrasi menurun saat bekerja
X.1.6 : Terasing dari mitra/rekan kerja
X.1.7 : Menurunnya kekuatan kerja
X.1.8 : Perilaku impulsif
X.1.9 : Emosi saat melakukan pekerjaan

Hasil jawaban dari pertanyaan X.1.1 mengenai frustasi dalam melakukan pekerjaan yaitu terdapat 2 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju dengan persentase 2,6%, 50 orang menjawab Tidak Setuju dengan persentase 64,1%, 9 orang menjawab Ragu – ragu/Tidak tahu dengan persentase 11,5%, selanjutnya 16 responden Setuju dengan beban kerja yang lumayan berat dengan persentase 20,5% dan 1 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 1,3%. Item X.1.1 memiliki mean jawaban responden sebesar 2,54. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tidak merasakan beban kerja yang berat dalam melakukan pekerjaan sehingga tidak menimbulkan frustasi.

Hasil jawaban dari pertanyaan X.1.2 mengenai kegelisahan yang dirasakan *driver* karena khawatir dalam bekerja yaitu terdapat 15 responden menjawab Sangat Tidak Setuju dengan persentase 19,2%, 50 responden (64,1%) menjawab Tidak Setuju, 5 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase 6,4%, 7 responden menjawab Setuju (9,0%) dan 1 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 1,3%. Mean pada item X.1.2 ini sebesar 2,09. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa sistem kejar setoran yang diberlakukan pada PT Citra Perdana Kendedes Malang tidak membuat *driver*gelisah dan terbebani dalam bekerja.

Hasil jawaban dari pertanyaan pada item X.1.3 mengenaibosan dengan pekerjaan, terdapat 2 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju atau dengan persentase 2,6%, 42 responden menjawab Tidak Setuju (53,8%), 19 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase sebesar 24,4%, selanjutnya ada 14 responden menjawab Setuju dengan persentase 17,9% dan 1 responden menjawab Sangat Setuju atau dengan persentase 1,3%. Mean dari item X.1.3 ini sebesar 2,62. Jadi pada item X.1.3 ini menunjukkan bahwa pekerjaan ini tidak membuat *driver* bosan.

Hasil pertanyaan dari item X.1.4 mengenai *driver*yang sangat peka terhadap kritik/kecaman dalam melakukan pekerjaan, terdapat 10 responden (12,8%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 30 responden menjawab Tidak Setuju dengan persentase 38,5%, 37 orang menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase sebesar 47,4% dan sisanya 1 orang menjawab Setuju dengan persentase 1,3%. Mean dari item X.1.4 ini sebesar 2,37.

Hasil jawaban dari item X.1.5 mengenai daya konsentrasi yang menurun dalam bekerja, terdapat 4 responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan ini atau dengan persentase 5,1%, terdapat 47 responden menjawab Tidak Setuju (60,3%), 25 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak Tahu dengan persentase 32,1%, dan 2 orang menjawab Setuju dengan persentase 2,6%. Mean dari item ini adalah 2,32. Jadi, sebagian besar *driver* tidak merasakan penurunan daya konsentrasi dalam melakukan pekerjaan.

Jawaban dari pertanyaan item X.1.6 mengenai terasing dari mitra/rekan kerja, terdapat 12 responden atau dengan persentase 15,4% menjawab Sangat Tidak Setuju, 62 responden menjawab Tidak Setuju atau dengan persentase 79,5%, selanjutnya terdapat 1 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dan 3 responden menjawab Setuju (3,8%). Mean dari item ini adalah 1,94 yang berarti menunjukkan bahwa *driver* masih ada waktu untuk bersosialisasi dengan rekan kerja bahkan setiap hari bekerja dengan cara bersosialisasi dengan rekan kerja.

Jawaban dari pertanyaan item X.1.7 mengenai menurunnya kekuatan kerja , terdapat 5 responden menjawab Sangat Tidak Setuju atau dengan persentase 6,4%, 29 responden menjawab Tidak Setuju atau dengan persentase 37,2%, terdapat 21 responden menjawab Rata-rata/Tidak tahu (26,9%), selanjutnya ada 20 responden menjawab menjawab Setuju atau dengan persentase 25,6% dan 3 responden (3,8%) Sangat Setuju dengan jarangnya pujian atau penghargaan kepada *driver* ketika menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Mean dari item ini 2,83. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian rendah terhadap pernyataan mengenai penurunan kinerja *driver*.Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan kerja *driver* masih stabil dan tidak mengalami penurunan.

Hasil jawaban dari item X.1.8 mengenai perilaku impulsif yang kemungkinan terjadi pada *driver*, terdapat 1 responden yang Tidak Setuju dengan persentase 1,3%, 16 responden menjawab Rata-rata/Tidak tahu dengan persentase 20,5%, selanjutnya terdapat 49 responden menjawab Sangat Setuju dengan persentase 62,8% dan 12 (15,4%) responden menjawab dengan Sangat Setuju. Mean dari item ini adalah 3,92.Sebagian besar *driver* merasa tidak sabar/ingin segera sampai ke tempat tujuan ketika menghadapi kemacetan di jalan.

Hasil jawaban dari item X.1.9 tentang emosi dalam melakukan pekerjaan,terdapat 1 responden (1,3%) yang Tidak Setuju dengan pertanyaan item X.1.9, 10 responden menjawab Rata-rata/Tidak tahu dengan persentase sebesar 12,8%, 49 responden menjawab Setuju atau dengan persentase 62,8%, dan 18 responden menjawab Sangat Setuju dengan persentase 23,1%. Mean dari item ini adalah sebesar 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* bisa mengalami peledakan emosi (marah) ketika menghadapi penumpang yang cerewet.

Berdasarkan hasil tersebut maka secara keseluruhan mengenai variabel stres kerja memiliki rata – rata jawaban responden *(grand mean)* sebesar 2,75. Stres kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah.Sebagian besar *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang menjadikan pekerjaan sebagai *hobby* sehingga pekerjaan sebagai *driver* merupakan pekerjaan yang menarik.Oleh karena itu *driver* menikmati pekerjaan ini dan tidak menjadikan pekerjaan sebagai beban.

b. Kepuasan Kerja (Z)

Berikut ini merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan kerja :

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	angka	%	
Z.1.1	0	0	0	0	12	15,4	57	73,1	9	11,5	78	100	3,96
Z.1.2	2	2,6	14	17,9	30	38,5	29	37,2	3	3,8	78	100	3,22
Z.1.3	2	2,6	12	15,4	38	48,7	21	26,9	5	6,4	78	100	3,19
Z.1.4	1	1,3	2	2,6	12	15,4	60	76,9	3	3,8	78	100	3,79
Z.1.5	0	0	1	1,3	8	10,3	61	78,2	8	10,3	78	100	3,97
Z.1.6	0	0	6	7,7	3	3,8	61	78,2	8	10,3	78	100	3,91
Z.1.7	0	0	1	1,3	0	0	58	74,4	19	24,4	78	100	4,22
Z.1.8	0	0	1	1,3	1	1,3	60	76,9	16	20,5	78	100	4,17
Z.1.9	0	0	1	1,3	1	1,3	63	80,8	13	16,7	78	100	4,13

Lanjutan Tabel 4.9

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	angka	%	
Z.1.10	0	0	1	1,3	4	5,1	66	84,6	7	9,0	78	100	4,01
Z.1.11	0	0	2	2,6	11	14,1	60	76,9	5	6,4	78	100	3,87
Grand Mean													3,86

Sumber : Data primer diolah, 2016

Keterangan :

Z.1.1 : Kesesuaian penghasilan dengan tanggung jawab pekerjaan

Z.1.2 :Pemberian bonus sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan

Z.1.3 :Pemberian bonus yang lebih baik dari perusahaan pesaing

Z.1.4 : Pemberian imbalan sesuai pekerjaan yang dilakukan

Z.1.5 : Pekerjaan yang ditawarkan menarik

Z.1.6 : Pekerjaan yang diberikan tidak membosankan

Z.1.7 : Komunikasi yang baik dengan rekan – rekan kerja
Z.1.8 : Hubungan dengan rekan kerja yang sangat kooperatif
Z.1.9 : Menikmati bekerja dengan rekan kerja
Z.1.10 : Hubungan penyelia dengan *driver* berjalan dengan baik
Z.1.11 : Penyelia membantu dalam menyelesaikan pekerjaan

Berdasarkan hasil dari pertanyaan pada item Z.1.1 tentang kesesuaian penghasilan dengan tanggung jawab pekerjaanadalah sebagai berikut : terdapat 12 responden yang menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase 15,4%, 57 responden menjawab Setuju (73,1%) dan 9 responden (11,5%) menjawab Sangat Setuju atau Sangat Puas dengan penghasilan yang diterima. Mean pada item ini adalah 3,96. Jadi dapat disimpulkan bahwa *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sudah puas dengan penghasilan yang diterima.

Hasil dari pertanyaan item Z.1.2 tentang pemberian bonus yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan adalah sebagai berikut : terdapat 2 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2,6%, 14 responden menjawab tidak setuju (17,9%), 30 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 38,5%, selanjutnya 29 responden setuju dengan pertanyaan pada item ini dengan persentase 37,2% dan 3 responden sangat setuju dengan persentase 3,8%. Diketahui bahwa mean dari item ini sebesar 3,22. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malangsudah memberikan bonus yang sesuai dengan pekerjaan.

Hasil jawaban dari item Z.1.3 mengenai bonus yang lebih baik dari perusahaan pesaingadalah sebagai berikut : terdapat 2 responden menjawab sangat

tidak setuju atau dengan persentase 2,6%, 12 responden tidak setuju dengan persentase 15,4%, 38 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu (48,7%), selanjutnya 21 responden setuju atau dengan persentase 26,9% dan 5 responden (6,4%) sangat setuju bahwa tunjangan yang diberikan lebih baik dari perusahaan lain. Pada item ini mean sebesar 3,19 yang menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang menilai bahwa perusahaan memberikan bonus yang lebih baik dari perusahaan lain.

Hasil jawaban dari pertanyaan item Z.1.4 tentang pemberian imbalan sesuai dengan usaha/pekerjaan yang dilakukan adalah sebagai berikut : terdapat 1 reponden (1,3%) yang sangat tidak setuju, 2 responden tidak setuju (2,6%), 12 reponden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 15,4%, selanjutnya terdapat 60 responden menjawab setuju dengan persentase 76,9% dan 3 responden (3,8%) sangat setuju bahwa usaha/pekerjaan yang dilakukan *driver* diberikan imbalan yang seharusnya diterima. Mean pada item ini sebesar 3,79 menunjukkan bahwa memang perusahaan sudah memberikan imbalan yang seharusnya diterima *driver*atas usaha/pekerjaan yang telah dilakukannya.

Pada pertanyaan item Z.1.5 mengenai pekerjaan yang ditawarkan menarik, menunjukkan jawaban sebagai berikut : terdapat 1 responden yang tidak setuju (1,3%), 8 responden dengan persentase 10,3% menjawab ragu-ragu/tidak tahu, selanjutnya terdapat 61 responden (78,2%) setuju dengan pertanyaan item ini dan 8 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 10,3%. Mean pada item ini adalah 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* menganggap pekerjaan ini sangat menarik sehingga mereka menikmati pekerjaan ini.

Hasil pertanyaan pada item Z.1.6 pekerjaan yang diberikan tidak membosankan, mendapatkan jawaban sebagai berikut : terdapat 6 responden yang tidak setuju dengan persentase 7,7%, 3 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 3,8%, selanjutnya 61 responden menjawab setuju dengan persentase 78,2% dan 8 responden sangat setuju dengan persentase 10,3%. Mean pada item ini adalah 3,91 yang menunjukkan bahwa pekerjaan ini tidak membuat *driver* bosan.

Hasil pertanyaan pada item Z.1.7 mengenai komunikasi yang baik dengan rekan kerja memperoleh jawaban sebagai berikut : terdapat 1 responden yang tidak setuju atau dengan persentase 1,3%, 58 responden (74,4%) menjawab setuju dan 19 responden sangat setuju dengan persentase 24,4%. Mean dari item ini sebesar 4,22. Hal ini menunujukkan bahwa *driver* berkomunaksi baik dengan rekan – rekan kerja. Dalam melakukan pekerjaan mereka juga harus saling berkoordinasi satu sama lain untuk mengoperasikan armada yang dijalankannya dalam melayani pelanggan.

Hasil pertanyaan pada item Z.1.8 tentang hubungan dengan rekan kerja sangat kooperatif, memperoleh jawaban sebagai berikut : masing – masing 1 reponden dengan persentase 1,3% menjawab tidak setuju dan ragu-ragu, selanjutnya 60 responden menjawab setuju dengan persentase 76,9% dan 16 responden (20,5%) menjawab sangat setuju. Mean dari item ini sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa driver menganggap rekan – rekan kerja sangat kooperatif, hal ini untuk mendukung berlangsungnya dalam bekerja karena dalam melayani pelanggan mereka harus berkoordinasi dengan baik.

Hasil jawaban pada item Z.1.9 perasaan yang dirasakan *driver* yaitu menikmati bekerja dengan rekan – rekan di PT Citra Perdana Kendedes Malang memperoleh jawaban sebagai berikut : terdapat 1 responden dengan persentase 1,3% menjawab tidak setuju, 1 responden (1,3%) menjawab ragu-ragu/tidak tahu , sejumlah 63 responden setuju dengan persentase 80,8%, dan 13 reponden menjawab sangat setuju dengan jumlah persentase sebesar 16,7%. Mean dari item ini sebesar 4,13. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *driver* menikmati bekerja dengan rekan – rekan kerja di PT Citra Perdana Kendedes Malang.

Hasil jawaban dari item Z.1.10 tentang hubungan penyelia dengan *driver* berjalan baik di PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah sebagai berikut : sejumlah 1 responden (1,3%) menjawab tidak setuju, 4 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 5,1%, sejumlah 66 responden (84,6%) menjawab setuju, dan 7 responden menjawab sangat setuju dengan jumlah persentase sebesar 9,0%. Mean pada item ini adalah 4,01. Hal ini menunjukkan kesimpulan bahwa *driver* berhubungan sangat baik dengan penyelia (supervisor) di PT Citra Perdana Kendedes Malang.

Hasil jawaban dari item Z.1.11 mengenai penyelia membantu/mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan memperoleh jawaban sebagai berikut: terdapat 2 responden yang menjawab tidak setuju dengan persentase 2,6%, 11 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 14,1%, sejumlah 60 responden (76,9%) menjawab setuju dan 5 responden (6,4%) sangat setuju. Mean dari item ini sebesar 3,87. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penyelia (supervisor) sudah

memberikan dukungan sehingga dapat membantu kelangsungan *driver* dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil tersebut maka secara keseluruhan mengenai variabel kepuasan kerja memiliki rata – rata jawaban responden *(grand mean)* sebesar 3,86. Tingkat kepuasan kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong tinggi.*Driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sudah puas dengan penghasilan yang didapatkan, bonus dari perusahaan, rekan kerja dan penyelia (supervisor).

c. Driver Intention to Leave

Berikut merupakan tabel distribusi frekuensi variabel *intention to leave :*

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *DriverIntention to Leave* (Y)

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	angka	%	
Y.1.1	5	6,4	7	73,1	12	15,4	3	3,8	1	1,3	78	100	2,21
Y.1.2	6	7,7	49	62,8	6	7,7	16	20,5	1	1,3	78	100	2,45
Y.1.3	10	12,8	45	57,7	16	20,5	6	7,7	1	1,3	78	100	2,27
Y.1.4	15	19,2	48	61,5	9	11,5	5	6,4	1	1,3	78	100	2,09
Y.1.5	3	3,8	54	69,2	10	12,8	11	14,1	0	0	78	100	2,37
Y.1.6	19	24,4	49	62,8	8	10,3	2	2,6	0	0	78	100	1,91
Grand Mean													2,22

Sumber : Data primer diolah, 2016

Keterangan :

Y.1.1 : Adanya niat untuk keluar dari pekerjaan
Y.1.2 : Keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik
Y.1.3 : Pikiran untuk pindah ke perusahaan lain
Y.1.4 : Membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini
Y.1.5 : Adanya pikiran tidak mempunyai masa depan jika tetap bekerja di perusahaan ini
Y.1.6 : Keaktifan mencari pekerjaan lain

Berdasarkan hasil pertanyaan pada item Y.1.1 tentang adanya niat individu untuk keluar dari pekerjaannya, memperoleh jawaban sebagai berikut : sejumlah 5 responden dengan persentase 6,4% menjawab sangat tidak setuju, 57 responden (73,1%) tidak setuju, 12 reponden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 15,4%, 3 responden (3,8%) menjawab setuju dan 1 responden (1,3%) menjawab sangat setuju. Jumlah mean pada item ini adalah sebesar 2,21. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penilaian *driver* untuk niat keluar dari PT Citra Perdana Kendedes Malang rendah.

Hasil jawaban dari pertanyaan item Y.1.2 tentang keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik memperoleh jawaban sebagai berikut :terdapat 6 responden (7,7%) yang sangat tidak setuju dengan pertanyaan pada item ini, 49 responden tidak setuju dengan jumlah persentase 62,8%, 6 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan jumlah persentase 7,7%, selanjutnya ada 16 responden dengan persentase 20,5% menjawab setuju dan 1 responden (1,3%) menjawab sangat setuju. Mean pada item ini sebesar 2,45 dimana penilaian pada item ini adalah rendah. Sebagian besar *driver* tidak berencana mencari pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan sekarang.

Hasil jawaban pada item Y.1.3 tentang adanya pikiran untuk pindah ke perusahaan lain, terdapat 10 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 12,8%, 45 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 57,7%, sejumlah 16 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu, selanjutnya 6 responden (7,7%) menjawab setuju dan 1 responden menjawab sangat setuju atau dengan persentase 1,3%. Jumlah mean pada item ini sebesar 2,09. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap item ini rendah dan *driver*tidak berfikir untuk pindah kerja ke perusahaan yang lebih baik.

Jawaban pada item Y.1.4 tentang membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini. Sejumlah 15 responden (19,2%) menjawab sangat tidak setuju, 48 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah persentase 61,5%, 9 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase sebesar 11,5%, selanjutnya terdapat 5 responden (6,4%) menjawab setuju dan 1 responden menjawab sangat setuju dengan jumlah persentase 1,3%. Jumlah mean pada item ini sebesar 2,09. Hal ini berarti bahwa *driver*tidak selalu membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan sekarang.

Hasil jawaban pada item Y.1.5 tentang adanya fikiran tidak punya masa depan jika tetap bekerja di perusahaan ini, memperoleh jawaban sebagai berikut: terdapat 3 responden yang sangat tidak setuju dengan jumlah persentase 3,8%, 54 responden dengan persentase 69,2% menjawab tidak setuju, 10 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu atau dengan persentase 12,8%, selanjutnya terdapat 11 responden menjawab setuju dengan jumlah persentase 14,1%. Mean pada item ini adalah sebesar 2,37. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian

besar *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang selalu berfikir masih mempunyai masa depan yang bagus ketika tetap bekerja di perusahaan ini.

Hasil jawaban pada item Y.1.6 mengenaikeaktifanmencari pekerjaan lain di luar perusahaan ini, memperoleh jawaban sebagai berikut: terdapat 19 responden yang menjawab sangat tidak setuju (24,4%), 49 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah persentase 62,8%, 8 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu (10,3%), selanjutnya terdapat 2 responden yang menjawab setuju pada item ini dengan jumlah persentase 2,6%. Jumlah mean pada item ini adalah sebesar 1,91 dimana penilaian pada item ini adalah rendah. Hal ini berarti bahwa *driver* tidak aktif dalam mencari pekerjaan lain di luar perusahaan ini.

Berdasarkan hasil tersebut maka secara keseluruhan mengenai variabel *intention to laeve* memiliki rata – rata jawaban responden *(grand mean)* sebesar 2,22. Tingkat *intention to leave* pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah.*Driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tetap bertahan dan setia pada peruasahaan. Hal ini dikarenakan driver PT Citra Perdana Kendedes sudah merasa puas bekerja di perusahaan ini. Selain itu faktor usia dan pendidikan membuat *driver* enggan mencari pekerjaan yang lebih baik lagi.

2. Uji Asumsi Klasik

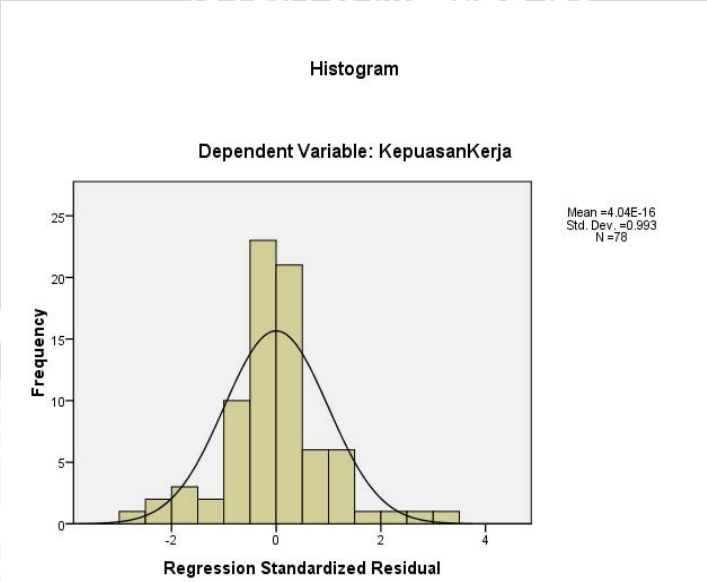
a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas

dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik menggunakan grafik histogram dan grafik normal plot, sedangkan uji statistik yang digunakan adalah statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S).

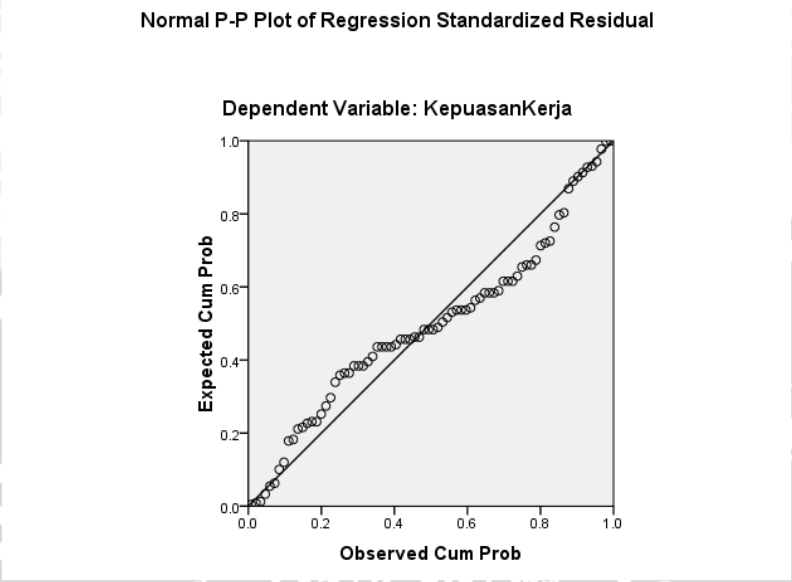
1) Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 1

Persamaan sub struktur 1 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Untuk mendeteksi apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka perlu dilakukan uji normalitas dengan menggunakan grafik histogram dan grafik normal plot.Model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila grafik histogram menunjukkan distribusi normal, tidak menceng *(skewness).*Begitu juga dengan grafik normal plot, model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila titik –titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.



Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 1

Sumber: Data Primer Diolah, 2016



Gambar 4.2 Normal P-P Plot Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 1
Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Gambar 4.1 dan 4.2 menyajikan informasi mengenai hasil uji normalitas untuk persamaan sub struktur 1. Berdasarkan pada tampilan grafik histogram dapat dilihat bahwa grafik histogram memberikan pola yang normal atau tidak terlihat adanya kemencengan *(skewness),* begitu juga pada tampilan grafik normal plot dimana titik – titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar dan mengikuti garis diagonalnya.Dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan pada grafik histogram dan grafik normal plot model regresi untuk persamaan sub struktur 1 sudah memenuhi asumsi normalitas. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, perlu dilakukan uji normalitas dengan uji statistik menggunakan uji statistik non – parametric *Kolmogrov-Smirnov*(K-S), dengan dasar hipotesis sebagai berikut :

H0 : Data residual berdistribusi normal

H1 : Data residual tidak berdistribusi normal

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.92132454
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.121
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.204

a. Test distribution is Normal.

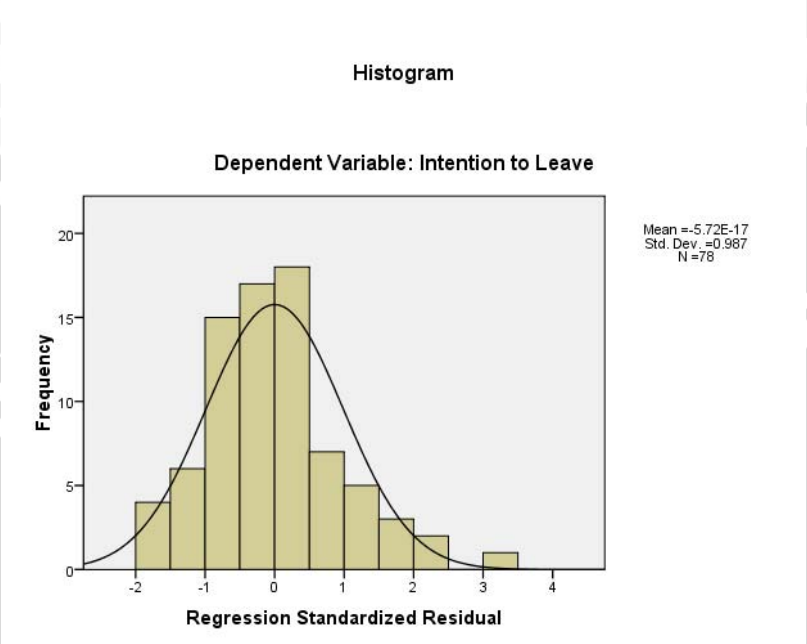
Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik *Kolmogrov-Smirnov*, diperoleh nilai *Kolmogrov – Smirnov* sebesar 1,068 dengan signifikansi sebesar 0,204dimana nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05 atau 5%. Hal ini berarti H0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi untuk persamaan sub struktur 1 sudah memenuhi asumsi normalitas.

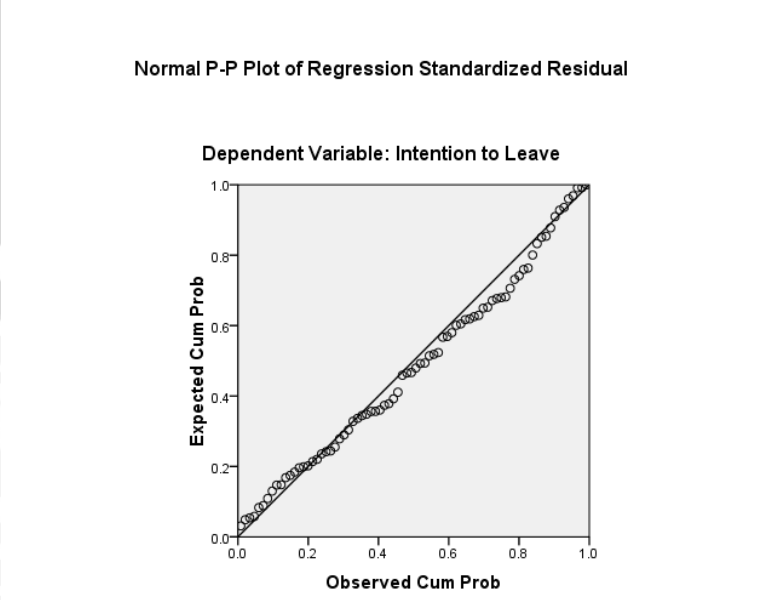
2) Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 2

Persamaan sub struktur 2 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave*. Untuk mengetahui apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka perlu dilakukan uji normalitas dengan menggunakan grafik histogram dan grafik normal plot.Model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, tidak menceng *(skewness)*.Begitu juga dengan grafik normal

plot, model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila titik – titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.



Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 2
Sumber : Data Primer Diolah, 2016



Gambar 4.4 Normal P-P Plot Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 2
Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Gambar 4.3 dan 4.4 menyajikan informasi mengenai hasil uji normalitas untuk persamaan sub struktur 2. Berdasarkan pada tampilan grafik histogram dapat dilihat bahwa grafik histogram memberikan pola yang normal atau tidak terlihat adanya kemencengan *(skewness)*, begitu juga pada tampilan grafik normal plot dimana titik – titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar dan mengikuti garis diagonalnya.Dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan pada grafik histogram dan grafik normal plot model regresi untuk persamaan sub struktur 2 sudah memenuhi asumsi normalitas. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, perlu dilakukan uji normalitas dengan uji statistik menggunakan uji statistik non – parametric *Kolmogrov – Smirnov* (K –S), dengan dasar hipotesis sebagai berikut :

Ho : Data residual berdistribusi normal

H1 : Data residual tidak berdistribusi normal

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov – Smirnov* (K-S) 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.91172669
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.756

Asymp. Sig. (2-tailed)	.618

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik *Kolmogrov – Smirnov*, diperoleh nilai *Kolmogrov – Smirnov* sebesar 0,756 dengan signifikansi sebesar 0,618 dimana nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05 atau 5%. Hal ini berarti H0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi untuk persamaan sub struktur 2 sudah memenihi syarat asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.Untuk mengetahui apakah model regresi sudah memenuhi asumsi homoskedastisitas maka perlu dilakukan uji heteroskedastisitas.

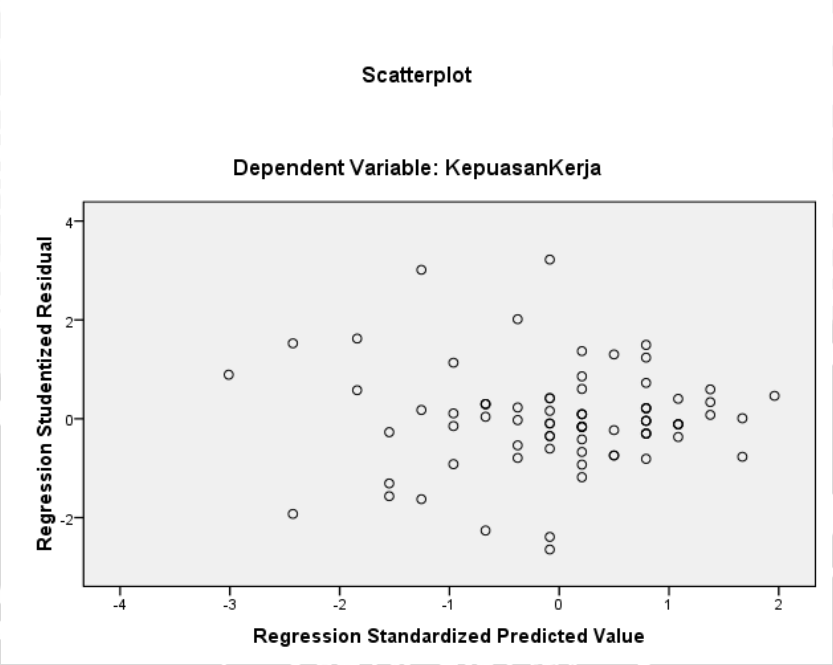
Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *scatterplot*, dengan hipotesis sebagai berikut:

H0: model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas

H1: model regresi terjadi heteroskedastisitas

1) Uji Heteroskedastisitas Persamaan Sub Struktur 1

Persamaan sub struktur 1 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Untuk mendeteksi apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dengan sumbu Y yang telah diprediksi dan sumbu X residual yang telah di-studentized. Hasil uji scatterplot adalah sebagai berikut:



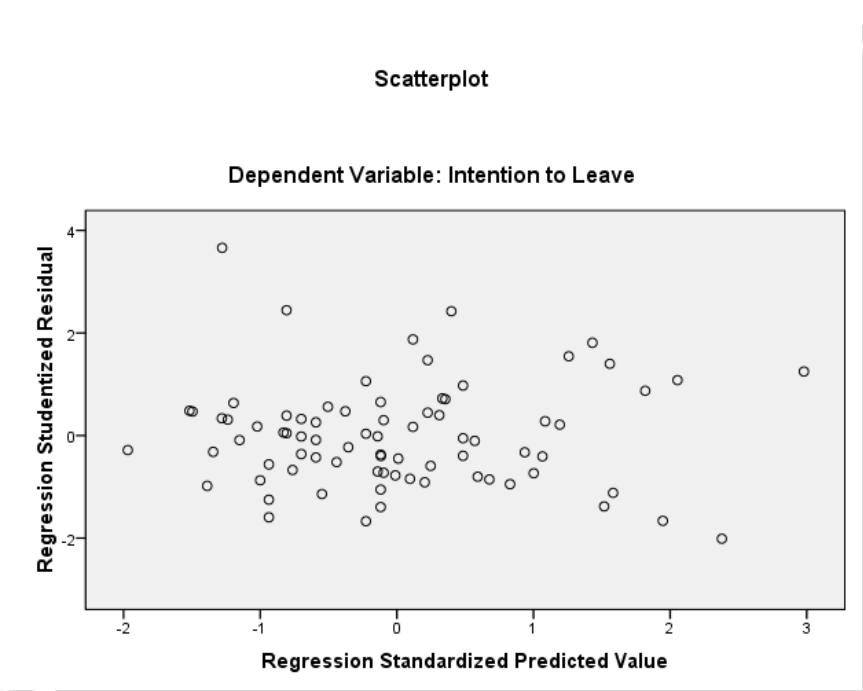
Gambar 4.5 Hasil Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 1
Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Gambar 4.5 menyajikan informasi mengenai hasil uji hetersokedastisitas persamaan sub struktur 1 dengan menggunakan grafik *scatterplots*. Dari grafik *scatterplots*dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan grafik scatterplots tersebut, hipotesis yang menyatakan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas (H1) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau H0 diterima**.**

2) Uji Heteroskedastisitas Persamaan Sub Struktur 2

Persamaan sub struktur 2 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Untuk mendeteksi apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dengan sumbu Y yang telah diprediksi dan sumbu X

residual yang telah di-studentized. Gambar 4.6 menyajikan informasi mengenai hasil uji hetersokedastisitas persamaan sub struktur 2 dengan menggunakan grafik scatterplots. Dari grafik scatterplots dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan grafik scatterplots tersebut, hipotesis yang menyatakan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas (H1) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau H0diterima.Hasil uji scatterplot adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6 Hasil Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 2
Sumber: Data Primer Diolah, 2016

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Hasil Analisis Jalur*(path analysis)*

Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi.Analisis jalur digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab

akibat atau kausal. Uji statistik dilakukan dengan menggunakan *standardized coefficients beta* (*β* standar). Uji signifikan dapat dilakukan dengan cara membandingkan signifikansi koefisien jalur tersebut. Jika nilai signifikansi koefisien jalur kurang dari 0,05 maka dianggap signifikan, sebaliknya jika lebih dari 0,05 dianggap tidak signifikan.

1. Koefisien Jalur Stres Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Pengaruh parsial pengaruh stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) dirumuskan dalam hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho = PZX = 0, Stres kerja (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z)

Ha = PZX > 0, Stres kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z)

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

Jika signifikan t ≤ 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika signifikan t > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial.Jika hipotesis nol ditolak, berarti dengan taraf kesalahan sebesar 5%, variabel eksogen yang diuji secara nyata berpengaruh terhadap variabel endogen.

Tabel 4.13 Hasil Analisis jalur Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Variabel bebas	Standardized Coefficients	t_{hitung}	Probabilitas (Sig.)	Ket
	Beta			
Stres Kerja (X)	- 0,225	- 2,015	0,047	Signifikan
R Square (R^2) : 0,051				

Sumber : Data Primer Diolah, 2016
Keterangan : Variabel endogen adalah kepuasan kerja (Z)

Berdasarkan Tabel 4.13 tersebut dapat diketahui bahwa hasil pengaruh antara variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja adalah signifikan. Variabel stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) memiliki t hitung – 2,015 pada sig. t sebesar 0,047 yang menghasilkan keputusan terhadap H0 ditolak karena nilai sig. t kurang dari 0,05 yang artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Dengan demikian variabel stres kerja (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) sehingga H1: Diduga stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja diterima.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.13 dan uraian hasil analisis, diperoleh koefisien jalur (PZX) stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar - 0,225. Besarnya koefisien determinasi (kontribusi) stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,051 dan besar koefisien $\square_1$ adalah :

$\square_1 = \sqrt{1 - 0.051} = 0{,}974$

2. Koefisien Jalur Stres Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z) dan*DriverIntention to Leave* (Y)

Hasil pengujian pengaruh stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) dan *intention to leave driver* (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *intention to leave driver*

Variabel	Standardized Coefficients	t_{hitung}	Sig.	Keterangan
Stres Kerja (X)	0,421	4,154	0.000	Signifikan
Kepuasan Kerja (Z)	- 0,225	- 2,219	0.030	Signifikan

$R^2 = 0.270$

Sumber : Data primer diolah, 2016
Keterangan : Variabel endogen adalah *driver intention to leave* (Y)

a. Pengaruh stres kerja (X) terhadap *driverintention to leave* (Y)

Variabel stres kerja mempunyai nilai t hitung 4,154 pada sig.t sebesar 0,000 yang menghasilkan keputusan terhadap Ho ditolak karena nilai sig.t kurang dari 0,05 artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Dengan demikian variabel stres kerja (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap *driverintention to leave* (Y) sehingga H2 : Diduga stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *driverintention to leave* diterima.

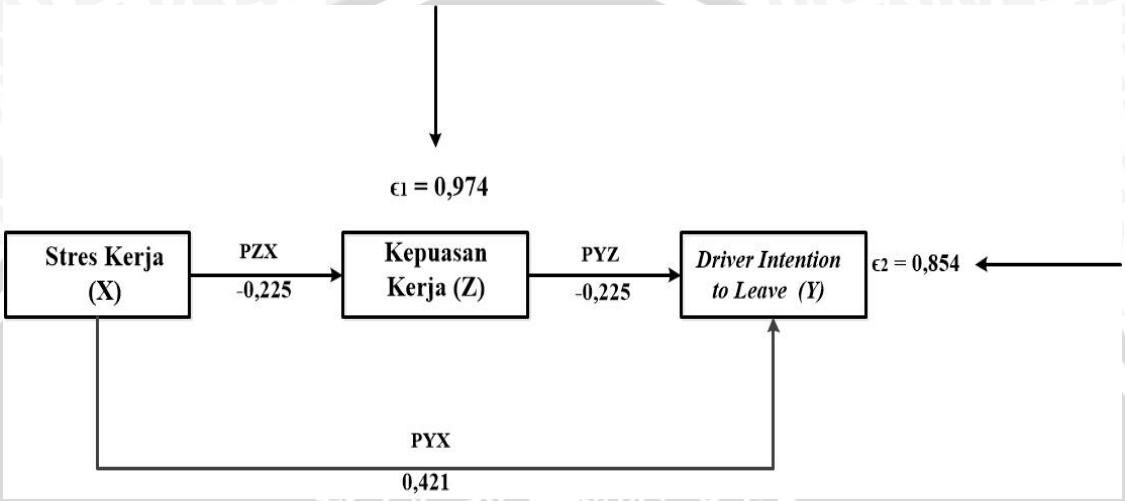
b. Pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap *driverintention to leave* (Y)

Variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung -2,219 pada sig.t sebesar 0,030 yang menghasilkan keputusan terhadap Ho ditolak karena nilai sig.t kurang dari 0,05 artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Dengan demikian variabel kepuasan kerja (Z) memiliki pengaruh signifikan terhadap *driverintention to leave* (Y) sehingga H3: Diduga kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *driverintention to leave* dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.14 dan uraian hasil analisis, diperoleh koefisien jalur (PYX) stres kerja (X) terhadap *driverintention to leave* (Y) sebesar 0,421 dan koefisien jalur (PYZ) kepuasan kerja (Z) terhadap *driverintention to leave* (Y) sebesar – 0,225. Besarnya koefisien determinasi (kontribusi) X dan Z secara simultan terhadap Y sebesar 0,270 dan besar koefisien $\square_2$(pengaruh error) adalah :

$\square_2 = \sqrt{1 - 0{,}270} = 0{,}854$

Dengan demikian dapat digambarkan secara keseluruhan diagram jalur sub-struktur 1 dan sub-struktur 2 sebagai berikut:



Gambar 4.7
Hasil Diagram Jalur Sub-Struktur 2: Stres Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z) dan *Driver Intention to Leave* (Y)
Sumber : Data primer diolah, 2016

Gambar 4.7 menyajikan hasil analisis jalur pengaruh masing – masing variabel penelitian.Pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja sebesar – 0,225, sedangkan pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel *driverintention to leave* sebesar 0,421 dan pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel *driverintention to leave*sebesar – 0,225. Berdasarkan diagram analisis jalur tersebut, dapat disusun persamaan struktural sebagai berikut :

Sub struktur 1 : $Z = - 0{,}225X + \square_1$

Sub struktur 2 : $Y = 0{,}421 - 0{,}225X + \square_2$

3. Pengaruh Tidak Langsung (*Inderect Effect*)

Pengaruh tidak langsung dalam jalur ini adalah pengaruh variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave*melalui kepuasan kerja.Pengaruh tidak langsung dihitung dengan melakukan perkalian antara koefisien jalur pengaruh langsung pada jalur yang dilewati. Perhitungan pengaruh tidak langsung variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave* melalui kepuasan kerja sebagai berikut :

$$X \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE = (PZX)\,(PYZ)$$

$$= (-\,0{,}225)\,(-\,0{,}225)$$

$$= 0{,}050$$

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,050.Nilai tersebut berarti bahwa pengaruh variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave* melalui kepuasan kerja sebesar 0,050.Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja sebagai variabel perantara dalam hubungan stres kerja terhadap *driverintention to leave*.

4. Pengaruh Total *(Total Effect)*

Pengaruh total atau *Total Effect* (TE) merupakan pengaruh keseluruhan dari berbagai hubungan antar variabel. Pengaruh total digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keseluruhan hubungan antar variabel dalam sebuah model. Pengaruh total variabel stres kerja, kepuasan kerja dan *driverintention to leave* dapat diketahui melalui perhitungan sebagai berikut :

$$TE = (PZX)\,(PYZ) + PYX$$

$$= (-\,0{,}225)\,(-\,0{,}225) + 0{,}421$$

= 0,471

Pengaruh total memperoleh angka sebesar 0,471. Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh total variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* yang dimediasi oleh kepuasan kerja adalah sebesar 0,471. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah variabel kepuasan kerja diperlukan untuk memperkuat keberadaan variabel stres kerja dan *driverintention to leave.*

5. Ketepatan Model *(Goodness-of-Fit Test)*

Ketepatan model penelitian diukur melalui hubungan koefisien determinasi (R^2) pada kedua persamaan sub struktur. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) untuk kedua persamaan sub struktur dapat dilihat pada tabel 4.15 dan tabel 4.16.

Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (R2) Model Persamaan Sub Struktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.225[a]	.051	.038	3.947

a. Predictors: (Constant), Stres_Kerja

b. Dependent Variable : Kepuasan_Kerja

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Tabel 4.16 Koefisien Determinasi (R2) Model Persamaan Sub Struktur 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520[a]	.270	.250	2.950

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Kerja, Stres_Kerja

b. Dependent Variable : *Intention_to_Leave*

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Model persamaan sub struktur 1 memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,051 dan model persamaan sub struktur 2 memiliki nilai koefisien detreminasi (R^2) sebesar 0,270. Perhitungan ketepatan model jalur adalah sebagai berikut :

$R^2 = 1 – (1 - R^2_1) (1 – R^2_2)$

$= 1 – (1 – 0,051) (1 – 0,270)$

$= 1 – (0,949) (0,73)$

$= 1 – 0,69277$

$= 0,30723$ atau 30,72 %

Hasil perhitungan didapatkan nilai ketepatan model sebesar 30,72%. Hal ini menunjukkan bahwa model jalur yang diusulkan mampu menjelaskanhubungan dari ketiga variabel yang diteliti sebesar 30,72%. Sisanya 69,28% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Tentang Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan *DriverIntention to Leave* di PT Citra Perdana Kendedes Malang

Berikut ini akan dijelaskan mengenai gambaran stres kerja, kepuasan kerja dan *driverintention to leave*pada di PT Citra Perdana Kendedes Malang

a. Stres Kerja

Tingkat stres kerja di PT Citra Perdana Kendedes termasuk dalam kategori rendah. Berdasarkan nilai rata – rata variabel *(grand mean)*sebesar 2,75diketahui bahwa mayoritas responden menjawab tidak setuju karena banyak diantara mereka tidak merasakan stres dalam melakukan pekerjaan melainkan menjadikan

pekerjaan sebagai *hobby*. Sistem kejar setoran tidak menjadi beban berat bagi *driver*dalam bekerja, hal ini diperkuat dengan hasil jawaban pada item X.1.2 sebesar 64,1% menjawab tidak setuju. Waktu yang disediakan untuk bekerja juga tidak mengikat karena *driver* diberi hak untuk membawa unit selama 24 jam. Setiap 1 unit dioperasikan oleh 2 orang driver dimana masing – masing *driver*diperbolehkan mengoperasikan unit 24 jam sehari secara bergantian. Ketika *driver* sedang *off* hari kerja, *driver* masih diperbolehkan untuk tetap masuk kerja dengan mengoperasikan unit lain yang masih tersedia di garasi. Kesempatan ini juga digunakan bagi *driver* untuk menambah poin. Dalam melakukan pekerjaan *driver* juga dapat bersosialisasi dan berinteraksi langsung dengan rekan kerja lain atau sekedarbersantai sambil menunggu panggilan operator atau pesanan taksi dari pelanggan. Sehingga dengan bersosialisasi ini dapat mengurangi kebosanan dalam bekerja.Peraturan dan kebijakan dari atasan tidak membuat *driver* tertekan dan stres.Karena *driver* juga menyadari bahwa adanya peraturan dan kebijakan di perusahaan untuk mengatur agar pekerjaan dan pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan.Peraturan yang diterapkan berhubungan dengan tanggung jawab driver terhadap pekerjaan.

b. Kepuasan Kerja

Berdasarkan nilai rata – rata variabel kepuasan kerja dengan nilai 3,86 kepuasan kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong tinggi/puas. Hal ini diperkuat dengan jumlah *grand mean* pada variabel ini berjumlah 3,86 yang berarti sudah menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada driver PT Citra Perdana Kendedes Malang diatas rata - rata.*Driver* sudah puas dengan penghasilan dan bonus – bonus yang diberikan perusahaan yang sesuai

untuk tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan.Kepuasan dengan rekan – rekan kerja juga terbilang tinggi karena mereka berkomunikasi baik dengan sesama rekan kerja sehingga mereka sangat kooperatif dalam melaksanakan pekerjaan.Hubungan yang terjalin antara penyelia *(supervisor)* ataupun atasan juga sangat baik dan atasan juga memberikan dukungan untuk membantu kelangsungan *driver*dalam bekerja dengan begitu *driver* dapat menikmati bekerja dengan rekan – rekan perusahaan baik sesama *driver* atau dengan penyelia.

c. Driver Intention to Leave

Driverintention to leave pada PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah hal ini diperkuat dengan jumlah *grand mean* sebesar 2,22. Mayoritas *driver* tidak ada keinginan ataupun niat untuk keluar dan mencari pekerjaan yang lebih baik.Kepuasan terhadap perusahaan membuat *driver* enggan untuk meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja. Tingkat pendidikan yang kurang tinggi menjadi salah satu faktor yang menjadi penghambat *driver* untuk mencari pekerjaan yang lebih baik. Karena *driver* berfikir walaupun pindah ke perusahaan lain pekerjaan yang dilakukan tetap menjadi seorang *driver*. Sehingga *driver* hanya bersyukur dan menikmati di perusahaan tempat ia bekerja. Selain itu banyak diantara mereka yang sudah bertahun – tahun bahkan belasan tahun sudah menjadi *driver* di PT Citra Perdana Kendedes Malang, sehingga sudah nyaman dengan perusahaan dan enggan untuk berpindah ke perusahaan lain. Diantara mereka juga menjadikan pekerjaan sebagai *hobby* karena sudah lama bergelut dibidang ini dan banyak diantara mereka yang sudah sejak muda mengemudikan mobil roda empat.

2. Analisis Path

a. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. Pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung}sebesar -2,015 lebih besar dari nilai t_{tabel}1,9917. Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja sebesar 0,047 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari $\alpha = 0{,}05$ ($0{,}047 < 0{,}05$). Berdasarkan pada pengujian analisis jalur yang dilakukan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (H1) dapat diterima.

Nilai koefisien jalur (β) variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerjaadalah sebesar – 0,225 atau sebesar - 22,5%. Nilai koefisien jalur sebesar – 0,225 atau 22,5% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan stres kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan penurunan kepuasan kerja sebesar 22,5%. Dapat disimpulkan bahwa apabila stres kerja naik, maka kepuasan kerja akan semakin menurun. Hal ini sesuai dengan teori Hemmington dan Smith (1999) dalam Adityo Nugroho (2008 : 29) yang menyatakan bahwa dampak negatif dari stres kerja dapat terjadi dalam bentuk respon biologis, respon emosional, meningkatnya kecelakaan kerja dan lebih jauh lagi stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja *(job dissatisfaction)*, meningkatnya jumlah karyawan yang keluar, dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain.Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan (Robbins, 2007: 376).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti Yasa (2014) yang menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang rendah akan mempengaruhi yang nyata pada tercapainya kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) juga menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pada perawat RS Wava Husada Malang. Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat atau perawat mengalami stres yang berlebihan maka kepuasan kerja perawat juga akan menurun. Penelitian Hendyansyah (2010) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Pengaruh Stres Kerja terhadap *DriverIntention to Leave*

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *driverintention to leave*. Pengaruh variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave*dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung} sebesar 4,154 dimana nilai t_{hitung}lebih besar dari nilai t_{tabel} (4,154 >1,9917). Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave* sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (0,000 < 0,05). Berdasarkan pada pengujian analisis jalur yang dilakukan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *driverintention to leave* (H1) dapat diterima.

Nilai koefisien (β) variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave* adalah sebesar 0,421 atau 42,1%. Nilai koefisien jalur sebesar 0,421 atau 42,1% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan stres kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan meningkatnya *driverintention to leave* pada PT Citra Perdana Kendedes Malang sebesar 42,1%. Dapat disimpulkan bahwa apabila stres kerja mengalami peningkatan maka *driverintention to leave* juga akan meningkat. Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2007:376) yaitu gejala stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan juga juga diidentifikasi sebagai alasan meningkat pesatnya kemangkiran kerja yang tidak terjadwal.Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan akan berimplikasi terhadap keinginan karyawan tersebut untuk keluar atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja secara sukarela dengan suatu alasan. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan stres yang berlebihan sampai akhirnya akan berpikir untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014) yang menunjukkan bahwa Stres mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap intensi meninggalkan organisasi. Adanya pengaruh ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan karyawan selama bekerja akan memungkinkan tingginya keinginan untuk meninggalkan organisasi.Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) pada RS Wava Husada Malang yang menunjukkan Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to leave*.Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh

perawat, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat menjadi semakin tinggi. Sebaliknya apabila tingkat stres yang dialami perawat rendah, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave*perawat juga akan semakin rendah.

c. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *DriverIntention to Leave*

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *driverintention to leave*. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *driverintention to leave* dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung}sebesar - 2,219 dimana t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (-2,219 >1,9917. Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel kepuasan kerja 0,030 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 atau $\alpha = 0,030 < 0,05$. Berdasarkan pada uji analisis jalur yang dilakukan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *driverintention to leave* (H3) dapat diterima.

Nilai koefisien jalur (β) variabel kepuasan kerja terhadap *driverintention to leave* adalah sebesar -0,225 atau -22,5%. Nilai koefisien jalur sebesar -0,225 atau -22,5% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan kepuasan kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan menurunnya *intention to leave* sebesar 22,5%. Dapat disimpulkan bahwa apabila tingkat kepuasan naik, maka *intention to leave driver* mengalami penurunan.Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara kepuasan kerja dan *intention to leave* seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2007:44) dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan meliputi beberapa hal, diantaranya terhadap produktivitas, keabsenan, dan pengunduran diri. Disebutkan juga bahwa kepuasan juga berkolerasi negatif dengan

pengunduran diri,namun hubungan tersebut lebih kuat dari apa yang kita temukan untuk keabsenan. Salah satu tindakan karyawan yang merasa tidak puas dapat melakukan *exit* (keluar) yaitu perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi,meliputi pencarian posisi baru sekaligus mengundurkan diri (Robbins: 2008:112).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014) yaitu kepuasan kerja memberikan pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap intensi keluar karyawan. Adanya kepuasan kerja yang tinggi akan membuat karyawan tetap bertahan di organisasi dan terus bekerja semaksimal mungkin mewujudkan tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) juga menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to leave*. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat, maka kecenderungan *intention to leave*akan menurun.

d. Pengaruh Stres Kerja terhadap *DriverIntention to Leave* Melalui Kepuasan Kerja

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *driverintention to leave*. Pengaruh secara langsung variabel stres kerja terhadap variabel *driverintention to leave* dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,154 dimana nilai t_{hitung}lebih besar dari nilai t_{tabel}1,9917 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan nilai signifikansi 0,000 (Sig < 0,05). Hubungan antara variabel stres kerja dan variabel *driverintention to leave* memiliki koefisien jalur (β) sebesar 0,421 atau 42,1%. Melalui perhitungan pengaruh tidak langsung, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel

kepuasan kerja berperan sebagai variabel perantara dalam hubungan stres kerja terhadap *driverintention to leave.* Pengaruh variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave*melalui kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh hasil perhitungan *indirrect effect* sebesar 0,050 atau 5% dan bernilai positif. Perhitungan pengaruh total juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dapat memperkuat hubungan variabel stres kerja terhadap *driverintention to leave*, dengan hasil perhitungan *total effect* sebesar 0,471 atau 47,1%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkananalisis data danpembahasan yang telahdiuraikanpadabab IV, makapenelitidapatmenarikbeberapakesimpulan:

1. Tingkat streskerjapada*driver* PT Citra PerdanaKendedes Malangtergolongrendah,banyakdiantaramerekatidakmerasakanstresdalammelakukanpekerjaankarenatidakmenganggappekerjaansebagaibebanmelainkanmenjadikanpekerjaansebagai*hobby*. Tingkat kepuasankerja*driver*termasukdalamkategoritinggi, *driver*sudahpuasdenganpenghasilandan bonus – bonus yang diberikanperusahaan. Sedangkan*driverIntention to leave*tergolongdalamkategorirendah.
2. Streskerjamempunyaipengaruhsignifikandannegatifterhadapkepuasankerja. Apabilastreskerjamengalamipeningkatan, makaakandiikuti pula denganpenurunankepuasankerja.
3. Streskerjamempunyaipengaruh yang signifikandanpositifterhadap*driver intention to leave.*Apabilastreskerjamengalamipeningkatan,makaakandiikuti pula denganpeningkatan*driverintention to leave.*
4. Kepuasankerjamempunyaipengaruhsignifikandannegatifterhadap*driver intention to leave.* Apabilakepuasankerjamengalamipeningkatanmakaakandiikuti pula denganpenurunan*driver intention to leave*.

B. SARAN

Berkaitandenganpenelitian yang telahdilakukan, penelitidapatmemberikan saran sebagaiberikut :

1. PT Citra PerdanaKendedessebaiknyamempertahankankondisi*driver*dengantingkatstres kerja yang rendah agar kepuasankerjadari*driver*tinggidan*intention to leave*rendah.

   Manajemenpersonaliadapatmelakukanpendekatanindividusepertipelatihanrela ksasidanpendekatanorganisasidenganmenjagakomunikasi.

2. PT Citra PerdanaKendedessebaiknyamempertahankantingkatkepuasankerja*driver* denganmenekanstreskerja agar *driver*semakinengganuntukmeninggalkanperusahaan. Hal inidapatdilakukandenganmeningkatkanpengawasan, meningkatkan bonus sertamenjagakondisikerja yang baikdankerjasamaantar*driver*sehinggakinerja*driver*dalammemberikanpelayan anpadakonsumenakanmaksimal.

3. PT Citra PerdanaKendedesdapatmemberlakukankebijakanbaruuntukmenekanstreskerja danmeningkatkankepuasankerjasertamemberikan*reward*baikberupa*financial* maupun*non financial*sebagai*feedback*karyawan.

4. Bagipenelitiselanjutnya, penelitianinidapatdigunakansebagaibahanpertimbanganuntukmelakukanpenelitianselanjutnya. Dari ketigavariabel yang diteliti, sebaiknyauntukmenambahvariabel – variabellain, karenamasihadavariabel – variabel lain yang mempengaruhidantidakdibahasdalampenelitianini.Olehkarenaitu, perluditelitilebihlanjutmengenaivariabel lain sepertikeikatanterhadapperusahaan, tingkatpendidikandanintelegensi, Usia, lama kerjadanvariabelberpengaruhlainnya. Penelitiselanjutnyadapatmengadakanpenelitianpadaobjekpenelitian yang lebihluasdanobjekpenelitian yang berbeda.

DaftarPustaka

Arikunto, Suharsimi. 2002. *ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktek.* Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.

Azwar, S. 2002. *TesPrestasi*. Yogyakarta: PustakaPelajar.

Cox,T. Griffiths,A. 2005. *Research on Work – Related Stress*. European Agency for Safety and Health at Work, Belgium PP.87

Danim,S. 2004. *MetodePenelitianuntukilmu-ilmuperilaku*. Jakarta: BumiAksara

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. OrganisasidanManajemenSumberDayaManusia. Bandung: PT RinekaCipta

Gaffar, Hulaifah. 2012. PengaruhStresKerjaTerhadapKinerjaKaryawan (StudiPada PT Bank MandiriTbkKanwil X Makassar). *Skripsi.*FakultasEkonomidanBisnis, UNHAS

Ghozali, Imam. 2011. *AplikasiAnalisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: UniversitasDiponegoro.

Gunarsa, S.D. 2004. *Psikologipraktisanak,remajadankeluarga*. Jakarta: Gunungmulia

Handoko, T. Hani.2001. *ManajemenSumberDayaManusiadanManajemenPersonalia*.Yogyakarta : BPFE

Hariandja,MarihotTuaEfendi. 2002. *ManajemenSumberDayaManusia*. Jakarta: PT. Grasindo

Hendiyansyah. 2010. PengaruhStresKerjaTerhadapKepuasanKerja (StudiPadakaryawan PT SinarAntjolTangerang). Skripsi.FakultasPsikologi UIN SyarifHidayatullah Jakarta

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *MetodeRisetUntukBisnisdanEkonomi.* Jakarta: Erlangga

Kreitner&Kinicki. 2014. *PerilakuOrganisasi*. Diterjemahkanoleh Biro BahasaAlkemis.Jilid 1 & 2.Edisi Sembilan. Jakarta :SalembaEmpat

Luthans,Fred.2006. *PerilakuOrganisasi*. DiterjemahkanolehVivinAndikaYuwonodkk.EdisiSepuluh.Yogyakarta :Andi

Mangkunegara, Anwar Prabu.2009. *ManajemenSumberDayaManusia Perusahaan.*Bandung : PT. RemajaRosdakarya.

Martoyo, Susilo. 2000, *ManajemenSumberDayaManusia*. Yogyakarta:BPFE.

_____.2007.*ManajemenSumberDayaManusia*. Edisikelima.Yogyakarta:BPFE

Mathis,Robert. L dan John H. Jackson.2006.*ManajemenSumberDayaManusia*. Diterjemahkanoleh Jimi SadelidanBayuPrawiraHie.Jakarta :SalembaEmpat

Mondy, R. Wayne. 2008. *ManajemenSumberDayaManusia*.Jilid 2 EdisiKesepuluh. Jakarta: Erlangga

Nugroho, Adityo.2008 "AnalisisPengaruh Job Stress dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention" (StudipadaPT.AstraGraphia,Tbk).*Tesis*Magister Manajemen Program PascaSarjanaUniversitasDiponegoro,Semarang.

Riduan, Kuncoro. 2011. *Path analysis (AnalisisJalur)*. Bandung: Alfabeta

Rismawan, PutuAgusEka., WayanGedeSupartha, Ni NyomanKertiyasa. 2014. *PeranMediasiKomitmenOrganisasionalPadaPengaruhStresKerjadanKepuasanKerjaTerhadapIntensiKeluarKaryawan.*E-JurnalEkonomidanBisnisUniversitasUdayana3.8 : 424-441. http://download.portalgaruda.org/article.php?article=174432&val=984&title=PERAN%20MEDIASI%20KOMITMEN%20ORGANISASIONAL%20PADA%20PENGARUH%20STRESS%20KERJA%20DAN%20KEPUASAN%20KERJA%20TERHADAP%20INTENSI%20KELUAR%20KARYAWAN. (Diaksestanggal 9 Februari 2016 pukul 22:24)

Rivai, Veithzal, 2009. *ManajemenSumberDayaManusiauntuk Perusahaan(dariTeorikePraktik)*. PT Raja GrafindoPersada,Jakarta

Robbins, Stephen P . 2007. *Prinsip – prinsipPerilakuOrganisasi*. DiterjemahkanolehHalidadanDewiSartika.EdisiKelima.Jakarta: Erlangga

Robbins & Judge. 2008. *PerilakuOrganisasi*. Diterjemahkanoleh Diana Angelica, RiaCahyani, Abdul Rosyid. Jilid 1 & 2.EdisiDuabelas. Jakarta :SalembaEmpat

Santosa, Purbayu Budi danAshari.2005. *AnalisisStatistikdengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: PenerbitAndi

Sarwono, Jonathan.2007. *AnalisisJalurUntukRisetBisnisdengan SPSS*. Yogyakarta: Andi

Sekaran, Uma. 2006. *MetodologiPenelitianUntukBisnis*. EdisiKeempat.Jakarta: SalembaEmpat

Siagian,AprizalGunawan. 2014. AnalisisPengaruhStresKerjadanKepuasanKerjaTerhadap*Intention to Quit*Perawat (Pada RSJD Dr.AminotoGondhohutomo Semarang).*Skripsi.*FakultasEkonomikadanBisnis.UniversitasDiponegoro

Siagian, Sondang P. 2003. *ManajemenSumberDayaManusia*. Jakarta :BumiAksara

Silalahi, Ulber. 2009. *MetodePenelitianSosial*. Bandung: PT RefikaAditama

Simamora, Henry. 2004. *ManajemenSumberDayaManusia*. Yogyakarta: STIE.

Soedjadi,2000.*Kiat PendidikanMatematika di Indonesia*. Jakarta: DirektoratJendralPendidikanTinggiDepartemenPendidikanNasional

Sudjana.2003. *TeknikAnalisisRegresidanKorelasi*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2005. *MetodePenelitianAdministrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

_____.2009.*MetodePenelitianKuantitatifKualitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, Wiratna V. 2014. MetodologiPenelitian. Yogyakarta: PustakaBaru Press

Supranto.J .2000.*StatistikTeoridanAplikasi*.JilidPertamaEdisikeenam . Jakarta: Erlangga

Sutrisno, Edy. 2009. ManajemenSumberDayaManusia. Jakarta: KencanaPrenada Media

Suwandi, danNurIndriantoro (1999), "PengujianModel TurnoverPasewarkdan Strawser: StudiEmpirispadaLingkunganAkuntansiPublik", JurnalRiset Akuntansi Indonesia, 2 (2), halaman 173-195.

Syahronica, Gabriela.2014. PengaruhKepuasanKerjadan Stress KerjaTerhadapTurnover Intention

(Studipadakaryawandepartemenduniafantasi PT Pembangunan Jaya Ancol.*Skripsi S1*.FakultasIlmuAdministrasi

Tanjung,Hasrudy. 2012. PengaruhKelelahanKerja, KepuasanKerja,KomitmenOrganisasionalTerhadapKeinginanKeluarKerja Perawat (StudiPadaPerawatRumahSakit Islam Jakarta). *Disertasi.*DoktorIlmuManajemenPascasarjanaFakultasEkonomidanBisnis. Universitas Brawijaya

Umar, Husein. 2005. *MetodeRiset*Bisnis. Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama

_____. 2008. *DesainPenelitian MSDM danPerilakuKaryawan: ParadigmaPositivistikdanBerbasisPemecahanMasalah*,Edisi I, CetakanPertama.Jakarta:RajaGrafindoPersada.

Wasono, PundiSaktiBagus. 2014. PengaruhStresKerjadanIklimOrganisasiTerhadapKepuasanKerjadan Intention to Leave (StudiPadaRumahSakitWavaHusadaKepanjen Malang).*Tesis*. Magister IlmuAdministrasiBisnisUniversitasBrawijaya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

1. Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian ini, dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti tentang Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave*. Deskripsi penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Penelitian yang dilakukan oleh Hendiyansyah (2010) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja studi pada karyawan PT Sinar Antjol Tangerang. Variabel bebas pada penelitian ini adalah stres fisik (X_1) dan stres psikis (X_2). Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan kerja (Y). Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisa statistik regresi linier berganda dikarenakan terdapat dua variabel independen yaitu stres fisik dan stres psikis serta variabel dependen yaitu kepuasan kerja. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Pada uji regresi berganda, terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai F_{hitung} 7.111 > F_{tabel} 1.53 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa stres kerja fisik dan psikis secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
2) Pada uji regresi berganda, terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Variabel stres kerja dengan dimensi fisik dan psikis nilai

Adjusted R Square sebesar 0.200. hal ini menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel stres kerja (fisik dan psikis) terhadap variabel kepuasan kerja (sebesar 20%), sedangkan 80% nya merupakan kontribusi dari variabel selain stres kerja.

b. Penelitian yang dilakukan Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014) berjudul Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan studi pada karyawan Hotel Dynasty Resort Bali. Penelitian menggunakan 79 responden dari karyawan tetap dan karyawan kontrak. Pengujian dilakukan dengan metode PLS *(Partial Least Square)* dengan program *smartPLS*. Variabel bebas dari penelitian ini stres kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2), komitmen organisasional (Y_1) sebagai variabel mediator dan intensi keluar (Y_2) sebagai variabel terikat. Hasil dari penelitian ini antara lain :

1) Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung stres kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,345 dan t-statistik 3,323 dimana t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel). Hal ini berarti bahwa semakin jarang diberikan pujian/penghargaan saat menyelesaikan pekerjaan dengan baik akan meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi ketika memperoleh pekerjaan yang lebih baik.
2) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung stres kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,283 dan t-statistik sebesar 2,219 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti semakin jarang diberikan pujian/penghargaan

saat menyelesaikan pekerjaan dengan baik maka rasa peduli terhadap keberlangsungan perusahaan ini akan menurun.

3) Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,311 dan t-statistik 2,234 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti adanya kesempatan karyawan menjadi orang yang diperlukan di dalam perusahaan akan mengurangi keinginan karyawan keluar organisasi ketika memperoleh pekerjaan yang lebih baik.
4) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,315 dan t-statistik lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti adanya kesempatan menjadi orang yang diperlukan di dalam perusahaan akan meningkatkan rasa peduli terhadap keberlangsungan perusahaan ini akan menurun.
5) Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap intensi keluar dengan nilai 0,268 dan t-statistik 4,365 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). Hal ini berarti semakin tinggi rasa peduli terhadap keberlangsungan perusahaan, akan mengurangi keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan ketika memperoleh pekerjaan yang lebih baik.
6) Komitmen organisasional terbukti memediasi hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja dengan intensi keluar karyawan secara parsial. Nilai t sebesar 2,28 dimana nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (t tabel) yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan.

c. Penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* studi pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang yang dilakukan oleh Wasono (2015). Penelitian menggunakan empat variabel yaitu stres kerja (X_1) dan iklim organisasi (X_2) sebagai variabel bebas, *intention to leave* (Y_2) sebagai variabel terikat dan kepuasan kerja (Y_1) sebagai variabel intervening. Metode penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistic inferensial (uji asumsi klasik, *path analysis*). Hasil dari penelitian ini adalah :

1) Stres kerja (X_1) mempunyai mean yang tinggi (3,71) atau stres berada pada kategori stres yang tinggi, iklim organisasi (X_2) mempunyai mean rendah (2,36) atau berada pada kategori iklim organisasi yang kurang kondusif, kepuasan kerja (Y_1) mempunyai mean yang rendah (2,38) atau berada pada kategori kepuasan kerja yang rendah , dan *intention to leave* (Y_2) mempunyai mean yang tinggi (3,89) atau mempunyai kecenderungan *intention to leave* yang tinggi.
2) Stres kerja (X_1) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_1). Nilai koefisien beta sebesar -0,279 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05) Artinya semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat atau perawat mengalami stres yang berlebihan, maka kepuasan kerja perawat juga akan menurun. Sebaliknya apabila tingkat stres yang dialami perawat rendah akan berdampak pada naiknya tingkat kepuasan kerja. Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres kerja perawat bagian rawat inap RS Wava

Husada berada pada kategori tinggi, sedangkan untuk kepuasan kerja berada pada kategori rendah.

3) Iklim organisasi (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_1). Nilai koefisien beta sebesar 0,728 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05) Artinya apabila iklim organisasi yang dirasakan perawat semakin kondusif, maka kepuasan kerja perawat juga akan meningkat. Sebaliknya apabila iklim organisasi yang dirasakan oleh perawat tidak kondusif, maka akan menyebabkan menurunnya kepuasan kerja perawat. Data penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi pada RS Wava Husada tergolong rendah/tidak kondusif,begitu pula kepuasan kerja kerja perawat bagian rawat inap RS Wava Husada berada pada kategori rendah.
4) Stres kerja (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to leave* (Y_2). Nilai koefisien beta sebesar 0,158 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,022 (Sig < 0,05) Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat menjadi semakin tinggi. Sebaliknya apabila tingkat stres yang dialami perawat rendah, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat juga akan semakin rendah. Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres kerja perawat bagian rawat inap RS Wava Husada berada pada kategori tinggi, dan *intention to leave* juga berada pada tingkat yang tinggi.
5) Iklim organisasi (X_2) berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to leave* (Y_2). Nilai koefisien beta sebesar -0,237 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,023 (Sig < 0,05) Artinya, semakin kondusif iklim organisasi yang dirasakan perawat, maka keinginan keluar atau kecenderungan *intention to*

leave akan semakin rendah. Sebaliknya apabila iklim organisasi semakin tidak kondusif, maka *intention to leave* perawat akan menjadi semakin tinggi. Data penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi RS Wava Husada berada pada keadaan yang tidak kondusif dan tingkat *intention to leave* berada pada kategori tinggi.

6) Kepuasan kerja (Y_1) berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to leave* (Y_2). Nilai koefisien beta -0,552 dan nilai sig. (probabilitas) 0,000 (sig < 0,05). Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat, maka kecenderungan *intention to leave* akan menurun. Sebaliknya apabila tingkat kepuasan kerja rendah, maka akan membuat *intention to leave* semakin tinggi. Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat bagian rawat inap RS Wava Husada berada pada kategori rendah dan tingkat *intention to leave* berada pada kategori tinggi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul	Variable	Metode	Hasil Penelitian
a. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja studi pada karyawan PT Sinar Antjol Tangerang (Hendiyansyah, 2010)	a. Variabel bebas: Stres Fisik (X_1), Stres Psikis (X_2) b. Variabel terikat: Kepuasan Kerja (Y)	Analisis regresi linear berganda	1. terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai Fhitung 7.111 > Ftabel 1.53 pada taraf signifikansi 5%. Stres kerja fisik dan psikis secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			2. terdapat pengaruh stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja dengan nilai *Adjusted R Square* 0,200.
b. Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan studi pada karyawan Hotel Dynasty Resort Bali (Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa , 2014)	a. Variabel bebas : stres kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2) b. Variabel Mediator : Komitmen Organisasi (Y_1) c. Variabel terikat : Intensi Keluar (Y_2)	Analisis inferensial dengan metode *Partial Least Square (PLS)*	1. Stres kerja berpengaruh positif terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung stres kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,345 dan t-statistik 3,323 dimana t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel). 2. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung stres kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,283 dan t-statistik sebesar 2,219 lebih besar dari 1,960 (t-tabel)

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			3. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensi keluar. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap intensi keluar dengan nilai 0,311 dan t-statistik 2,234 lebih besar dari 1,960 (t-tabel). 4. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dengan nilai 0,315 dan t-statistik lebih besar dari 1,960 (t-tabel). 5. Komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap intensi keluar karyawan. Pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap intensi keluar dengan nilai 0,268 dan t-statistik 4,365 lebih besar dari 1,960 (t-tabel)

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			6. Komitmen organisasional terbukti memediasi hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja dengan intensi keluar karyawan secara parsial. Nilai t sebesar 2,28 dimana nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (t tabel)
c. Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan *Intention to Leave* studi pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Kabupaten Malang (Wasono, 2015)	a. Variabel bebas: stres kerja (X_1), iklim Organisasi (X_2) b. Variabel Terikat: *Intention to Leave* (Y_2) c. Variabel Intervening: Kepuasan Kerja(Y_1)	Analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial (uji asumsi klasik, *path analysis*)	1. Stres kerja (X1) mempunyai mean (3,71) atau stres berada pada kategori stres yang tinggi, iklim organisasi (X2) mempunyai mean rendah (2,36) atau berada pada kategori iklim organisasi yang kurang kondusif, kepuasan kerja (Y1) mempunyai mean yang rendah (2,38) atau berada pada kategori kepuasan kerja yang rendah , dan *intention to leave* (Y2) mempunyai mean yang tinggi (3,89) atau mempunyai kecenderungan

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
			intention to leave yang tinggi. 2. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien beta -0,279 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05) 3. Iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Nilai koefisien beta 0,728 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 (Sig < 0,05 4. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap intention to leave. Nilai koefisien beta 0,158 dan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,022 (Sig < 0,05) 5. Iklim organisasi (X2) berpengaruh negatif signifikan terhadap intention to leave. Nilai koefisien beta sebesar -0,237 dan nilai sig. (probabilitas)

Lanjutan Tabel 2.1

Judul	Variable	Metode	Hasil Penelitian
			sebesar 0,023 (Sig < 0,05) 6. Kepuasan kerja (Y1) berpengaruh negatif signifikan terhadap intention to leave (Y2). Nilai koefisien beta -0,552 dan nilai sig. (probabilitas) 0,000 (sig < 0,05)

Sumber : Hendiyansyah (2010), Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014),Wasono (2015)

2. Hubungan antar variabel

a) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Untuk memperoleh kepuasan kerja yang optimal pada karyawan maka perlu dibutuhkan suatu dukungan sosial yang baik dalam mengurangi stres yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Dampak negatif dari stres kerja dapat terjadi dalam bentuk respon biologis,respon emosional, meningkatnya kecelakaan kerja dan lebih jauh lagi stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja *(job dissatisfaction)*, meningkatkan jumlah karyawan yang keluar, dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain (Hemmington dan Smith, 1999 dalam Adityo Nugroho, 2008: 29). Pada penelitian Ruyter et.al (2001) menyatakan *job stress* memiliki dampak yang negatif terhadap kepuasan kerja, komitmen

organisasi, prestasi kerja, dan *turnover*. Melihat dampak stress kerja yang berakibat negatif pada kepuasan kerja karyawan maka diperlukan suatu upaya untuk menanggulanginya antara lain dengan menggunakan sumber – sumber positif yang ada di sekitar individu yaitu dukungan sosial.

b) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar *(Intention to Leave)*

Stres kerja dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang, baik fisik maupun mental. Menurut Robbins (2007:43) akibat stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, *turnover* karyawan tinggi, tingkat absensi yang tinggi dan kecelakaan kerja. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan akan berimplikasi terhadap keinginan karyawan tersebut untuk keluar atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja secara sukarela dengan suatu alasan. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan stres yang berlebihan sampai akhirnya akan berpikir untuk keluar dari organisasi.

c) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar *(Intention to Leave)*

Menurut Robbins (2007:44) dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan meliputi beberapa hal, diantaranya terhadap produktivitas, keabsenan, dan pengunduran diri. Disebutkan juga bahwa kepuasan juga berkolerasi negatif dengan pengunduran diri, namun hubungan tersebut lebih kuat dari apa yang kita temukan untuk keabsenan. Menurut Mangkunegara (2009:118) kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover*

karyawan yang rendah, sedangkan karyawan yang kurang puas biasanya turnovernya lebih tinggi. Disebutkan pula bahwa karyawan – karyawan yang kurang puas dengan pekerjaannya cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif. Kepuasan kerja yang lebih rendah biasanya akan mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi. Mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Meskipun hanya merupakan salah satu faktor dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi (Handoko,2001:45)

B. Tinjauan Teoritis

1. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Mangkunegara (2009: 157) menyatakan stres kerja adalah perasaan tertekan ketika karyawan menghadapi suatu pekerjaan di dalam organisasi, hal ini disebabkan oleh beberapa hal yakni : beban kerja, waktu kerja, pengawasan, iklim kerja, wewenang kerja yang tidak memadai dengan tanggung jawab, konflik kerja, serta perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan. Sebagian besar dari kita menyadari bahwa stres karyawan merupakan masalah yang semakin banyak dijumpai dalam organisasi. Banyak yang mengatakan bahwa mereka tertekan dengan beban kerja yang lebih berat dan harus bekerja lebih lama karena kinerja perusahaan mereka menurun. Stres adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak

pasti. Stres sendiri tidak selalu berarti buruk meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif.

Stres pada umumnya terjadi karena seseorang menerima sebuah kondisi yang tidak diharapkan dari lingkungannya, sehingga menimbulkan reaksi – reaksi tertentu. Menurut Handoko (2001:200) " Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan". Robbins (2008:368) mengemukakan bahwa "Stres adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala *(constrains)*, atau tuntutan *(demand)* yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting".

Menurut Rivai (2009:308), "Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidaksinambungan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja. Stres lebih dikaitkan dengan tuntutan *(demand)* dan sumber daya *(resources).* Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja. Sumber daya adalah hal – hal yang berada dalam kendali seseorang individu yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan. Terjadinya stres kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek – aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut stres kerja dapat diartikan sebagai perasaan tertekan ketika karyawan menghadapi suatu pekerjaan. Stres kerja

disebabkan oleh beberapa hal yakni : beban kerja, waktu kerja, pengawasan, iklim kerja, wewenang kerja yang tidak memadai dengan tanggung jawab, konflik kerja, serta perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin. Stres sendiri tidak selalu berarti buruk meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif.

b. Sumber – Sumber Potensi Stres Kerja

Banyak faktor yang menimbulkan stres kerja seseorang. Kondisi – kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor*. Biasanya karyawan mengalami stres karena adanya beberapa kombinasi *stressor*. Adapun faktor – faktor yang dapat menyebabkan stres (Mondy, 2008:96) sebagai berikut :

1) Faktor – faktor keorganisasian
   - Budaya perusahaan : Budaya perusahaan banyak berhubungan dengan stres. Gaya kepemimpinan CEO sering kali memengaruhi suasana. Seorang CEO otokratis yang hanya menerima sedikit masukan dari para bawahan bisa menciptakan lingkungan yang penuh stres. Di sisi lain,seorang CEO yang lemah bisa mendorong para bawahan untuk berebut kekuasaan sehingga bisa berakibat pada konflik internal. Kebijakan – kebijakan yang muncul dari puncak organisasi juga bisa berdampak negatif jika hal tersebut menimbulkan stres.
   - Pekerjaan itu sendiri : Sejumlah faktor yang berhubungan dengan pekerjaan yang dijalankan seseorang bisa menyebabkan stres yang berlebihan. Beberapa pekerjaan umumnya dipersepsikan lebih penuh stres dibandingkan yang lain karena karakteristik tugas yang harus dikerjakan serta tingkat tanggung jawab dan kontrol yang dimungkinkan oleh pekerjaan. Pekerjaan –pekerjaan manajerial bisa menjadi sumber stres itu sendiri. Tanggung jawab atas karyawan,melaksanakan penilaian kinerja, mengkoordinasi dan mengomunikasikan pemutusan hubungan kerja,serta melaksanakan konseling pengurangan karyawan bisa menciptakan stres yang berat bagi beberapa orang.
   - Kondisi Kerja : Kondisi kerja merupakan karakteristik fisik tempat kerja serta mesin dan perkakas yang digunakan,juga bisa menciptakan stres. Kelebihan beban,kebisingan yang berlebihan,pencahayaan kurang,pemeliharaan tempat kerja yang buruk, dan peralatan yang rusak secara umum bisa berpengaruh buruk pada semangat kerja karyawan dan meningkatkan stress.
2) Faktor – faktor pribadi

- Keluarga : Meskipun merupakan sumber umum kebahagiaan dan keamanan,keluarga juga bisa menjadi penyebab stres yang signifikan. Misalnya perceraian, setengah dari pernikahan berakhir dengan perceraian yang dapat menyebabkan stres berat.
- Lingkungan umum : Stres adalah bagian dari kehidupan kita sehari – hari. Bukan hanya di tempat kerja dan rumah tangga, namun juga dalam lingkungan umum kita. Ketidakpastian ekonomi,perang atau ancaman perang,ancaman terorisme,jarak pergi-pulang yang jauh dalam lalu lintas yang padat,hujan tanpa henti,cuaca yang sangat panas atau dingin membeku,secara umum bisa menciptakan stres. Kebisingan yang berlebihan juga bisa menciptakan stres berlebihan bagi beberapa orang.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:157) Stres kerja dapat disebabkan melalui empat hal :

1) Beban kerja, yaitu sekumpulan tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan organisasi dan harus diselesaikan dalam waktu tertentu.
2) Waktu kerja, yaitu suatu periode waktu yang mengikat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan organisasi.
3) Umpan balik yang didapatkan, yaitu suatu respon tindakan yang diberikan atasan,bawahan dan rekan kerja terhadap tindakan yang dilakukan.
4) Tanggung jawab, yaitu keadaan wajib memikul dan menanggung semua konsekuensinya yang berkaitan dengan pekerjaan dan jabatan yang diemban.

c. Akibat – Akibat Stres Kerja

Menurut Robbins (2007: 376) akibat dari stres dapat dikelompokkan dalam tiga kategori umum, yaitu :

1) Gejala Fisiologis
   Pengaruh awal stres biasanya berupa gejala – gejala fisiologis. Menurut riset,stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme,meningkatkan detak jantung dan tarikan napas,menaikkan tekanan darah,menimbulkan sakit kepala,dan memicu serangan jantung. Beberapa bukti menunjukkan bahwa stres mungkin memiliki efek fisiologis yang membahayakan.
2) Gejala Psikologis
   Stres dapat menimbulkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan. Efek psikologis dari stress kerja adalah ketidakpuasan kerja. Stress akan meningkat ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan yang banyak tuntutan dan saling bertentangan atau adanya ketidakjelasan dalam hal tugas,wewenang dan tanggung jawab.
3) Gejala Perilaku

Gejala stress yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan,juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat,gelisah dan gangguan tidur. Stres juga diidentifikasi sebagai alasan meningkat pesatnya kemangkiran kerja yang tidak terjadwal.

Cox (2005:92) telah mengidentifikasi efek stres kerja yang mungkin muncul. Kategori yang disusun Cox meliputi :

1) Dampak Subjektif *(Subjective effect)*
   Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, keletihan, frustasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
2) Dampak Perilaku *(Behavioral effect)*
   Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku impulsif.
3) Dampak Kognitif *(Cognitive effect)*
   Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.
4) Dampak Organisasi *(Organizational Effect)*
   Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

d. Kiat Mengatasi Stres

Beberapa langkah untuk mengatasi stres yang menimpa individu (Gunarsa, 2004:267) :

1) Mengerti perkembangan diri
   Bila kita mengetahui perkembangan, tahap perkembangan pada umumnya dan diri sendiri khususnya, yang tidak terlalu menyimpang dari perkembangan secara umum, maka keadaan ini bisa diterapkan pada situasi khusus yang dipengaruhi oleh kebudayaan dan kondisi setempat.
2) Menemukan sumber stres pada proses perkembangan
   Bila mana mengetahui aspek pada perkembangan yang bisa menimbulkan stres, maka bisa dilakukan persiapan agar akibatnya bisa diatasi dan tidak berakibat negatif.
3) Persiapan menghadapi stres yang tidak dapat diramalkan
   Stres yang terjadi di luar dugaan walaupun masih ada kaitannya dengan sumber stres yang masih dapat diramalkan dalam lingkaran hidup. Misalnya, kelahiran merupakan suatu sumber stres yang dapat diramalkan,tetapi komplikasinya seperti kelainan pada bayi, tidak bisa diramalkan tetapi harus dihadapi.
4) Mempersiapkan diri untuk mengurangi stres dengan :
   a) Menambah pengetahuan mengenai sumber – sumber stress

b) Menambah keterampilan menghadapi dengan melatih diri atau atas petunjuk, saran, atau mungkin bimbingan orang lain.
c) Meningkatkan kemampuan untuk menghadapi dengan menilai ulang reaksi dan hasilnya.

Pengelolaan stres kerja menurut Robbins (2008:378) sebagai berikut :

1) Pendekatan individual
   Seorang karyawan memiliki tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stres. Strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial.
2) Pendekatan organisasional
   Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan peran, dan struktur organisasi dikendalikan oleh manajemen. Dengan demikina faktor – faktor ini dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang mungkin diinginkan oleh manajemen untuk dipertimbangkan antara lain perbaikan seleksi personil dan penempatan kerja, penggunaan penetapan tujuan yang realistis, perancangan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi, dan penegakan program kesejahteraan korporasi.

Pengelolaan stres kerja dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Stres dapat diatasi dengan mengetahui perkembangan pada diri sendiri yang tidak terlalu menyimpang dari perkembangan secara umum dan menemukan sumber stres pada proses perkembangan tersebut. Selain itu stres dapat diantisipasi dengan mempersiapkan diri untuk mengurangi stres misalnya menambah pengetahuan mengenai sumber – sumber stres sehingga menambah keterampilan menghadapi dengan melatih diri atau atas petunjuk,saran, atau mungkin bimbingan orang lain. Dengan banyak intervensi maka stres yang berhubungan dengan pekerjaan dapat dikelola. Pengelolaan stres melalui dukungan sosial dengan memberikan sumber material, informasi dan emosional serta program *fitness* sebagai pertahanan fisik yang lebih baik melawan stress.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Davis dan newstron (1989) dalam Wasono (2014: 52) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya karena kepuasan kerja merupakan suatu yang bersifat individual. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dimilikinya.

Menurut Martoyo (2007:156) Kepuasan kerja ialah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bila kepuasan kerja terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya.

Menurut Sutrisno (2009:78) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada pelaksanaan tugas – tugasnya. Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan

dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Fathoni, 2006:175)

Kepuasan kerja adalah cermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang sering diwujudkan dalam sikap positif ataupun negatif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya.

b. Dimensi Kepuasan Kerja

Dimensi kepuasan kerja menurut Hariandja (2002:291) :

1) Gaji yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2) Pekerjaan itu sendiri yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3) Rekan kerja yaitu teman – teman, kepada siapa seseorang berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4) Atasan yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara – cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5) Promosi yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak proses kenaikan jabatan kurang terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi Kepuasan kerja seseorang.
6) Lingkungan kerja yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

Kemudian disebutkan pula bahwa hal – hal untuk menilai kepuasan kerja, menurut Luthans (2006:244) :

1) Pembayaran gaji atau upah
   Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai adil,tidak meragukan dan segaris dengan pengharapannya. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan,tingkat keterampilan individu,dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.
2) Pekerjaan itu sendiri
   Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan – pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang menciptakan kebosanan,tetapi yang terlalu banyak menantang juga dapat menciptakan frustasi dan perasaan gagal.

3) Rekan kerja
   Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.
4) Promosi
   Promosi terjadi pada saat seorang karyawan berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi,dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat dipromosikan,karyawan umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian,kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena dipromosikan. Promosi memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin.
5) Penyelia (Supervisi)
   Supervisi mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil,terbuka dan mau bekerja sama dengn bawahan.

c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2007 : 36) kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, yaitu :

1) Pekerjaan yang menantang
   Kerja yang menantang secara mental. Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas,kebebasan dan *feedback* tentang seberapa baik pekerjaannya. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan,akan tetapi yang terlalu menantang juga dapat menciptakan frustasi dan perasaan gagal.
2) Penghargaan
   Penghargaan yang sesuai. Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil,tidak meragukan, dan selaras dengan harapan karyawan. Saat bayaran dianggap adil,dalam arti sesuai dengan tuntutan pekerjaan,tingkat keterampilan individual,dan standar bayaran masyarakat,kemungkinan akan tercipta kepuasan.
3) Kondisi lingkungan kerja
   Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Yang termasuk di dalamnya seperti tata ruang,kebersihan ruang kerja,fasilitas dan alat bantu,temperatur, dan tingkat kebisingan.
4) Hubungan dengan interpersonal

Kolega yang suportif. Individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga mempengaruhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan juga merupaka faktor penentu kepuasan yang utama. Oleh karena itu,perlu ditetapkan rasa saling menghargai,loyal,dan toleran antara satu dengan yang lain,sikap terbuka,serta keakraban antar karyawan.

Lebih lanjut (Robbins: 2006 dalam Siagian 2014:44) menyatakan bahwa seseorang dalam melakukan pekerjaan nya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

1) *Maintenance Factors*, yaitu faktor – faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Faktor – faktor badaniah ini meliputi :
   a) Gaji *(wages or salaries)*
   b) Kondisi kerja *(working condition)*
   c) Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan *(company policy and administration)*
   d) Hubungan antar pribadi *(interpersonal relation)*
   e) Kualitas supervisi *(quality supirvisor)*

   Apabila faktor – faktor pemeliharaan ini tidak dijalankan dengan baik atau bahkan hilang dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dan absennya karyawan, bahkan dapat menyebabkan keluarnya karyawan dari organisasi.
2) *Motivation Factors*, yaitu faktor yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yang berhubungan dengan perasaan seseorang dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini meliputi :
   a) Prestasi *(Achievement)*
   b) Pengakuan *(Recognition)*
   c) Pekerjaan itu sendiri *(The work it self)*
   d) Tanggung jawab *(Responsibility)*
   e) Pengembangan potensi individu *(Advancement)*
   f) Kemungkinan berkembang *(The possibility of growth)*

d. Efek Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan

Karyawan yang merasa tidak puas dapat melakukan beberapa tindakan (Robbins: 2007:112) :

1. *Exit* (keluar) yaitu perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi, meliputi pencarian posisi baru sekaligus mengundurkan diri.
2. *Voice* (bersuara) secara aktif dan konstruktif berupaya memperbaiki kondisi, yang meliputi menyarankan perbaikan,mendiskusikan masalah dengan atasan,dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.

3. *Loyalty* (kesetiaan) yaitu secara pasif namun optimis menunggu perbaikan kondisi, yang meliputi membela organisasi dari kritikan eksternal dan mempercayai organisasi beserta manajemennya untuk "melakukan hal yang benar"
4. *Neglect* (pengabaian) yaitu secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan atau keterlambatan kronis, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.

Kepuasan kerja mempunyai efek pada kinerja karyawan. Dampak kepuasan kerja menurut Robbins (2008:113) antara lain :

1) Kepuasan dan produktivitas
   Pandangan mengenai hubungan kepuasan dan kinerja pada hakikatnya dapat diringkaskan dalam pernyataan "seorang pekerja yang bahagia adalah seorang pekerja yang produktif". Organisasi dengan karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi lebih efektif daripada organisasi dengan karyawan yang kepuasan kerjanya rendah.
2) Kepuasan dan kemangkiran
   Kepuasan kerja berkorelasi negatif dengan kehadiran. Karyawan yang tidak puas lebih besar kemungkinan untuk tidak kerja. Jika kepuasan mendorong karyawan untuk hadir,dimana tidak ada faktor – faktor luar, karyawan yang mempunyai kepuasan kerja akan masuk kerja. Sementara karyawan yang tingkat kepuasannya rendah tidak masuk kerja. Karyawan yang mempunyai kepuasan tinggi mempunyai tingkat kehadiran yang tinggi pula daripada mereka yang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang rendah.
3) Kepuasan dan tingkat keluar-masuknya karyawan
   Kepuasan kerja juga dihubungkan secara negatif dengan keluar-masuknya *(turnover)* pada karyawan. Faktor – faktor lain seperti misalnya kondisi pasar kerja, pengharapan mengenai kesempatan kerja alternatif, dan panjangnya masa kerja dalam organisasi juga merupakan kendala yang penting dalam memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan sekarang. Tingkat kinerja karyawan adalah faktor yang dapat mempengaruhi hubungan antara kepuasan kerja dengan keluarnya karyawan *(turnover)*. Tingkat kepuasan kerja kurang penting dalam meramalkan keluarnya karyawan untuk mereka yang berkinerja tinggi. Karena organisasi lazimnya akan melakukan upaya yang cukup besar untuk menahan karyawan yang berkinerja tinggi dengan cara menaikkan upah, memberi pujian dan pengakuan, dan memberikan kesempatan promosi. Hal sebaliknya berlaku untuk mereka yang kinerjanya buruk. Kepuasan kerja lebih penting dalam mempengaruhi mereka yang kinerjanya unggul.

Kreitner dan Kinicki (2014 : 172) menyebutkan hubungan dan akibat utama dari kepuasan kerja yaitu :

1) Motivasi
   Terdapat sebuah hubungan positif antaramotivasi dan kepuasan kerja. Karena kepuasan dengan pengawasan juga sangat berhubungan dengan motivasi, para manajer disarankan untuk mempertimbangkan bagaimana perilaku mereka memengaruhi kepuasan pegawai. Para manajer bisa meningkatkan motivasi pegawai melalui berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan kerja.
2) Keterlibatan Pekerjaan
   Keterlibatan pekerjaan menunjukkan tingkatan dimana seseorang terlibat secara pribadi dengan peran pekerjaannya. Keterlibatan pekerjaan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan kerja. Para manajer juga didorong untuk menguatkan lingkungan kerja yang menyenangkan demi mendorong keterlibatan pekerjaan pegawai.
3) Perilaku Keanggotaan Organisasi
   OCBs (*Organizational Citizenship Behaviors*) terdiri atas perilaku – perilaku pegawai yang di luar tugas. Contoh – contohnya adalah sikap sebagai pernyataan konstruktif mengenai departemen, pengungkapan minat pribadi dalam pekerjaan orang lain, saran – saran untuk peningkatan, pelatihan pegawai baru, rasa hormat untuk semangat dan tulisan aturan pemeliharaan bangunan, peduli terhadap property perusahaan, serta ketetapan waktu dan kehadiran diatas standar atau tingkat yang dapat dilaksanakan. Terdapat sebuah hubungan yang signifikan dan positif antara perilaku keaggotaan organisasi dan kepuasan kerja. Selain itu, PKO sangat berhubungan dengan akibat tingkat individu (misalnya, tingkat penilaian kinerja, keinginan untuk berhenti kerja, ketidakhadiran, dan perputaran) dan hasil – hasil tingkat organisasi (misalnya, produktivitas, efisiensi, biaya yang lebih rendah, kepuasan konsumen, dan perputaran tingkat unit). Manajer diharapkan dapat menciptakan dan melaksanakan keputusan – keputusan terkait pegawai dalam cara yang memadai untuk menguatkan PKO.
4) Ketidakhadiran
   Ketidakhadiran tidak selalu sseperti kelihatannya, dan bisa sangat merugikan. Walaupun masih sulit untuk memberikan perkiraan yang tepat mengenai kerugiannya, ketidakhadiran yang tidak direncanakan merugikan perusahaan sebesar 9% dari keseluruhan pembayaran gaji perusahaan. Karena kerugian tersebut, manajer harus mencari cara untuk menguranginya
5) Kognisi Penarikan
   Walaupun beberapa orang berhenti bekerja karena menuruti kata hati atau kemarahan, sebagian besar pegawai mengambil berbagai pertimbangan mengenai apakah mereka harus berhenti atau tidak. Kognisi penarikan *(withdrawal cognitions)* menyampaikan proses pemikiran ini dengan menunjukkan keseluruhan pemikiran dan perasaan seseorang mengenai keputusannya untuk berhenti bekerja. Kepuasan kerja diyakini sebagai faktor yang signifikan yang dapat menyebabkan seseorang berfikir untuk berhenti bekerja. Ketidakpuasan kerja menyebabkan pegawai memulai proses pemikiran untuk berhenti bekerja. Selanjutnya kognisi penarikan memiliki dampak yang lebih besar pada perputaran pegawai daripada kepuasan kerja. Manajer secara tidak langsung bisa membantu mengurangi perputaran pegawai dengan meningkatkan kerja pegawai.

6) Perputaran
Perputaran penting bagi bagi perusahaan karena mengacaukan kontinuitas perusahaan dan sangat merugikan. Kerugian karena perputaran dibagi menjadi dua yaitu kerugian pemisahan (uang pesangon, pengeluaran untuk wawancara keluar, biaya untuk membantu pegawai mendapatkan pekerjaan lain, dan kemungkinan pengeluaran untuk proses pengadilan,khususnya untuk pemisahan paksaan) dan kerugian penggantian (biaya perekrutan, biaya pencarian pegawai,biaya perjalanan dan relokasi, bonus penandatanganan, dll). Kepuasan kerja mempunyai hubungan yang cukup negatif dengan perputaran pegawai. Dengan kekuatan hubungan ini, manajer disarankan untuk mencoba mengurangi perputaran pegawai dengan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
7) Stres yang dirasakan
Stres dapat memiliki dampak – dampak yang sangat negatif pada perilaku organisasi dan kesehatan pegawai. Stres secara positif berhubungan dengan ketidakhadiran, perputaran, penyakit jantung koroner, dan inveksi karena virus. Stres yang dirasakan memiliki hubungan negatif yang kuat dengan kepuasan kerja. Diharapkan para manajer mau berusaha mengurangi dampak negatif dari stres dengan meningkatkan kepuasan kerja.
8) Kinerja pekerjaan
Kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan yang cukup kuat. Ini merupakan sebuah temuan penting karena mendukung kepercayaan bahwa kepuasan kerja pegawai adalah sebuah sikap yang penting yang harus dipertimbangkan oleh manajer saat ingin meningkatkan kinerja pekerjaan pegawai. Kepuasan kerja dan kinerja secara tidak langsung saling mempengaruhi melalui perbedaan individu dan karakteristik lingkungan kerja.

3. *Intention to leave* (Keinginan Untuk Keluar Kerja)

a. Pengertian *Intention to Leave*

Intensi atau *intention* adalah keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara itu, *leave* adalah penarikan diri atau keluarnya karyawan dari organisasi atau tempat kerja. Banyak penelitian yang menjelaskan bahwa keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi berhubungan dengan rasa puas atau tidak puas seorang individu terhadap pekerjaannya.

Ada 2 (dua) macam model penarikan diri dari organisasi *(organizational withdrawal)* yang mencerminkan rencana individu untuk meninggalkan organisasi baik secara temporer maupun permanen, yaitu :

1) Penarikan diri dari pekerjaan *(work withdrawl)*, biasa disebut mengurangi jangka waktu dalam bekerja atau melakukan penarikan diri secara sementara.
2) Alternatif mencari pekerjaan baru *(search for alternatives)*, biasanya karyawan benar – benar ingin meninggalkan pekerjaannya secara permanen.

Keinginan untuk keluar adalah seberapa besar niat seseorang untuk keluar dari perusahaan tempat ia bekerja sesuai dengan keyakinan pribadi maupun keyakinan – keyakinan normatif yang dimiliki tentang perilaku untuk meninggalkan atau keluar dari suatu pekerjaan itu. Istilah *intention to leave* mengacu kepada keinginan untuk pindah kerja dari organisasi sekarang kepada organisasi lain.

b. Jenis – Jenis *Intention to Leave*

Keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi atau pekerjaannya dibedakan dalam beberapa cara (Mathis dan Jackson, 2006: 125-126) yaitu :

1) Secara sukarela, keluarnya karyawan yang dikarenakan keinginan individu.
2) Secara tidak sukarela, keluarnya karyawan akibat dari pemecatan karena kinerja yang buruk dan pelanggaran peraturan kerja.

c. Pengukuran *Intention to Leave*

Simamora (2004:626) menyatakan bahwa hal yang dapat digunakan untuk mengukur tinggi - rendahnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi, antara lain :

1) Niat untuk keluar
   Adanya niat untuk meninggalkan pekerjaannya dengan harapan akan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Saat karyawan diperlakukan tidak adil, maka terlintas dalam pikiran mereka untuk keluar dari organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa perlakuan yang tidak adil akan menstimuli karyawan berpikir keluar dari organisasi.
2) *Job Search* (pencarian pekerjaan baru)
   Karyawan yang membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari yang sekarang dan perasaan tidak mempunyai masa depan jika tetap bekerja pada organisasi sekarang. Motivasi karyawan mencari pekerjaan baru adalah untuk mencari organisasi atau perusahaan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka (adil terhadap karyawan).

d. Faktor – Faktor *Intention to Leave*

Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi *intention to leave* menurut Suwandi dan indriantoro (1999: 177) antara lain:

1) Usia
   Tingkat *intention to leave* akan semakin rendah apabila semakin tinggi usia seseorang. Karyawan yang lebih muda lebih tinggi kemungkinan untuk keluar. Hal ini disebabkan pekerja yang lebih tua enggan berpindah – pindah kerja karena berbagai alasan seperti tanggung jawab keluarga, mobilitas yang menurun, tidak mau repot pindah kerja yang baru, atau energi sudah berkurang, dan lebih lagi karena senioritas yang belum tentu diperoleh di tempat kerja yang baru walaupun gaji dan fasilitasnya lebih besar.
2) Keikatan terhadap Perusahaan
   Pekerja yang mempunyai rasa keikatan yang kuat terhadap perusahaan (komitmen terhadap organisasi) berarti mempunyai dan membentuk perasaan memiliki *(sense of belonging)*, rasa aman, tujuan dan arti hidup, serta gambaran diri yang positif, sehingga akibat secara langsung adalah menurunnya dorongan diri untuk berpindah dari perusahaan. Semakin tinggi keikatan seseorang terhadap perusahaannya akan semakin kecil mereka untuk berpindah pekerjaan dan perusahaan.
3) Tingkat Pendidikan dan Intelegensi
   Karyawan atau pekerja yang mempunyai tingkat intelegensi tinggi akan cepat merasa bosan dengan pekerjaan – pekerjaan yang monoton. Mereka akan lebih berani keluar dan mencari pekerjaan baru daripada mereka yang tingkat pendidikannya terbatas, karena kemampuan intelegensinya terbatas pula. Karyawan atau pekerja yang mempunyai tingkat intelegensi rendah akan memandang tugas – tugas yang sulit sebagai tekanan dan sumber kecemasan. Ia mudah merasa gelisah akan tanggung jawab yang diberikan padanya dan merasa tidak aman.
4) Lama kerja
   Intention to leave lebih banyak terjadi pada karyawan/pekerja yang mempunyai masa kerja singkat dan umumnya masih berusia muda.

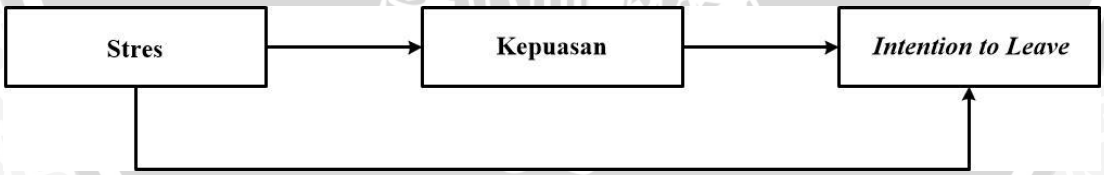
Karyawan/pekerja yang masih baru dan masih muda usianya, masih punya keberanian untuk berusaha mencari perusahaan dan pekerjaan yang menurutnya lebih baik. Sebaliknya, semakin lama masa kerja keryawan/pekerja akan semakin rendah kecenderungan *intention to leave*-nya. Pekerja – pekerja yang lebih dapat bertahan lama bekerja di suatu perusahaan, merupakan pekerja yang berhasil menyesuaikan dirinya dengan perusahaan dan pekerjaannya. Mereka juga mempunyai kebanggaan atas senioritas mereka, karena itu mereka mempunyai rasa tanggung jawab lebih besar daripada pekerja – pekerja baru. Akibatnya secara langsung mereka enggan untuk berpindah pekerjaan atau perusahaan.

5) Kepuasan Kerja
Apabila karyawan semakin meras tidak puas terhadap pekerjaannya, maka akan semakin kuat dorongan/keinginan untuk meninggalkan perusahaan/organisasi. Ketidakpuasan meliputi beberapa aspek diantaranya adalah ketidakpuasan terhadap manajemen perusahaan, kondisi kerja, mutu pengawasan, kompensasi (penghargaan, gaji, promosi dan hubungan interpersonal).

C. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

Berdasarkan penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka maka model konsep antara stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave* dapat dilihat pada gambar 2.1 :



Gambar 2.1 Model Konsep

2. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009:47) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Model hipotesis pada penelitian ini ditunjukkan pada gambar 2.2 :

Gambar 2.2 Model Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

H2 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres kerja (X) terhadap *Driver Intention to leave* (Y)

H3 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kepuasan kerja (Z) terhadap *Driver Intention to leave* (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel yang akan diteliti dan merupakan penelitian *explanatory* (penjelasan) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, karena tujuan penelitian ini adalah untuk membenarkan adanya kausalitas teoritis yang ada (hubungan antara variabel – variabel) berdasarkan dengan pengujian data empiris (melalui pengujian hipotesis) dan bukan untuk menghasilkan kausalitas yang baru. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena dalam menyusun penelitian, masalah yang menjadi fokus penelitian ditunjukkan dengan data (Sugiyono,2009:23). Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan *intention to leave.*

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Citra Perdana Kendedes yang berada di Jalan Bunga Merak No. 2 Malang. Alasan pemilihan lokasi karena PT Citra Perdana Kendedes sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang transportasi memungkinkan untuk diperoleh data dan juga kemudahan dalam memperoleh data sebagai bahan dasar penelitian, terkait permasalahan stres kerja serta mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dan *intention to leave*.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:80). Dalam penelitian ini populasinya adalah *driver* PT Citra Perdana Kendedes yang berjumlah 360 orang.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:81). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Pengambilan sampel harus disesuaikan dengan kriteria – kriteria tertentu karena akan sangat berpengaruh pada variabel yang akan diteliti. Penentuan jumlah sampel dapat dihitung dari populasi tertentu yang sudah diketahui jumlahnya. Dari sampel tersebut akan diambil sampel dengan cara menggunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014:66) :

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

e : persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (dalam hal ini ditentukan 10%)

$$n = \frac{360}{1+360\ (0,1)^2}$$

= 78,260 = 78 responden

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan metode *Disproportionate stratified random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono, 2009:82). Pengambilan anggota sampel dipilih berdasarkan jenis armada yang dioperasikan, karena jenis armada berhubungan dengan setoran yang ditetapkan. Berikut merupakan tabel pemilihan anggota sampel :

Tabel 3.1 Pemilihan anggota sampel

No	Jenis mobil	Jumlah armada	Jumlah sampel yang ditentukan
1	Toyota limo	77	34
2	Toyota New avanza	30	13
3	Suzuki New Ertiga	29	12
4	Toyota New Vios	10	4
5	Toyota Innova	34	15
Jumlah		180	78

D. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Menurut Soedjadi (2000:14) pengertian konsep adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klasifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata. Konsep mengungkapkan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal – hal khusus atau fakta tertentu. Konsep menunjukkan sejumlah pengertian atau karakteristik tentang suatu peristiwa, objek, gejala, kondisi, situasi atau perilaku yang

dinyatakan dalam satu istilah atau kata (Silalahi,2009:114). Perumusan konsep diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran dengan penggunaan satu istilah untuk beberapa kejadian yang satu dengan yang lainnya. Adapun konsep dalam penelitian ini adalah meliputi konsep stres, kepuasan dan *intention to leave*.

2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:38). Dalam melaksanakan penelitian, istilah variabel merupakan istilah yang tidak dapat ditinggalkan. Menurut Sugiyono (2009:39) dalam hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, macam-macam variabel penelitian dapat dibedakan menjadi:

a) Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya perubahan dependen. Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent* (Sugiyono, 2009:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Stres Kerja (X)

b) Variabel Mediator

Variabel mediator adalah variabel yang menjadi perantara hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dimana variabel ini dapat mempengaruhi dan juga dipengaruhi. Variabel kepuasan kerja (Z) merupakan variabel mediator dalam penelitian ini.

c) Variabel Terikat

Variabel ini disebut juga variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat,karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009:39). *Driver Intention to Leave* (Y) merupakan variabel terikat dalam penelitian ini.

3. Definisi Operasional Variabel

Menurut Silalahi (2009:120) Definisi operasional merupakan definisi yang menyatakan seperangkat petunjuk atau kriteria atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya dengan memiliki rujukan – rujukan empiris. Definisi operasional variabel merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur dalam sebuah penelitian. Variabel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan landasan teori yaitu stress kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave*. Secara operasional variabel tersebut didefinisikan sebagai berikut :

a) Stres Kerja (X)

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dirasakan karyawan ketika menghadapi suatu pekerjaan di dalam organisasi, hal ini disebabkan oleh beberapa hal yakni : beban kerja, waktu kerja, pengawasan, iklim kerja, wewenang kerja yang tidak memadai dengan tanggung jawab, konflik kerja, serta perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan. Akibat stres biasanya berupa gejala – gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku.

b) Kepuasan Kerja (Z)

Kepuasan kerja adalah cermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang sering diwujudkan dalam sikap positif ataupun negatif karyawan terhadap pekerjaannya. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya karena kepuasan kerja merupakan suatu yang bersifat individual.

c) *Intention to Leave* (Y)

Intensi atau *intention* adalah keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara itu, *leave* adalah penarikan diri atau keluarnya karyawan dari organisasi atau tempat kerja. *Intention to leave* (Keinginan untuk keluar) adalah seberapa besar niat seseorang untuk keluar dari perusahaan tempat ia bekerja sesuai dengan keyakinan pribadi. Istilah *intention to leave* mengacu pada keinginan untuk pindah kerja dari organisasi sekarang kepada organisasi lain.

Tabel 3.2 Konsep, Variabel,Indikator dan Item Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Stres	Stres Kerja (X)	Dampak Subjektif (*Subjective effect*)	1. Frustasi dalam melakukan pekerjaan 2. Gelisah karena khawatir dengan pekerjaan 3. Bosan dengan pekerjaan	Cox (2005:92)
		Dampak Kognitif *(Cognitive effect)*	1. Sangat peka terhadap kritik/kecaman 2. Daya konsentrasi menurun dalam bekerja	

Lanjutan Tabel 3.2

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
		Dampak Organisasi *(Organizational effect)*	1.Terasing dari mitra/rekan kerja 2. Menurunnya kekuatan kerja	
		Dampak Perilaku (*Behavioral effect)*	1. Emosi dalam melakukan pekerjaan 2. Perilaku impulsif	
Kepuasan	Kepuasan Kerja (Z)	Pembayaran upah	1. Kesesuaian penghasilan dengan tanggung jawab pekerjaan 2. Pemberian bonus yang sesuai/pantas dengan pekerjaan yang dilakuakan 3. Bonus yang lebih baik dari perusahaan pesaing 4. Pemberian imbalan sesuai pekerjaan yang dilakukan	Luthans (2006:244)
		Pekerjaan itu sendiri	1. Pekerjaan yang ditawarkan menarik 2. Pekerjaan yang diberikan tidak membosankan	
		Rekan kerja	1. Hubungan dengan rekan kerja sangat kooperatif 2. Komunikasi yang baik dengan rekan kerja 3. Menikmati bekerja dengan rekan kerja	
		Penyelia	1. Hubungan penyelia dengan karyawan berjalan dengan baik 2. Penyelia membantu/ mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan	

Lanjutan Tabel 3.2

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Intention to Leave	*Intention to Leave Driver* (Y)	Niat untuk keluar	1. Adanya niat individu untuk keluar dari pekerjaannya 2. Keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik 3. Pikiran untuk pindah ke perusahaan lain	Simamora (2004:626)
		Job search (pencarian pekerjaan baru)	1. Membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini 2. Adanya pemikiran tidak mempunyai masa depan jika tetap bekerja di perusahaan ini 3. Keaktifan mencari pekerjaan lain	

4. Skala Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2009:93).

Untuk memudahkan responden dalam menjawab kuesioner,maka skala penilaiannya sebagai berikut :

i. Sangat Setuju (SS) = Diberi bobot / skor 5

ii. Setuju (S) = Diberi bobot / skor 4

iii. Netral (N) = Diberi bobot / skor 3

iv. Tidak Setuju (TS) = Diberi bobot / skor 2

v. Sangat Tidak Setuju (STS) = Diberi bobot / skor 1

Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian 1 sampai 5. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar yaitu 5, dan tanggapa negatif (minimal) diberi nilai paling kecil yaitu 1. Dari skala likert tersebut, dapat ditentukan besarnya kelas (panjang interval) dengan rumus (Supranto,2000:64) :

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

keterangan :

C = perkiraan besarnya (class width, class size, class length)

K = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X_1 = nilai observasi terkecil .

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0{,}8$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus tersebut, maka dapat diperoleh nilai interval kelas pada skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interval Kelas Skala Likert

NO	Notasi	Skor	Interval Kelas
1.	Sangat Setuju/Sangat baik/Sangat kuat/Sangat Tinggi/Sangat besar	5	>4,2 – 5
2.	Setuju/Baik/Kuat/Tinggi/Besar	4	>3,4 – 4,2
3.	Cukup Setuju/Cukup baik/Cukup kuat/Cukup Tinggi/Cukup besar	3	>2,6 – 3,4

Lanjutan Tabel 3.3

4.	Kurang Setuju/ Buruk/Lemah/Rendah/Kecil	2	>1,80 – 2,6
5.	Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk/Sangat Lemah/Sangat rendah/Sangat Kecil	1	>1 – 1,80

Sumber : Supranto (2000:64)

E. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara dan secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Menurut Sujarweni (2014:73) data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner,kelompok fokus,dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data primer yang dihasilkan pada penelitian ini merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel – variabel penelitian yang akan diuji.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, data ini dicatat dan diperoleh dari pihak lain. Data ini diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui buku, jurnal dan artikel sebagai pendukung data primer dalam penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan keusioner dimana responden bertanggung jawab untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Responden dapat meminta

penjelasan kepada peneliti atas pertanyaan kuesioner yang kurang dipahami. Kuesioner ini mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden mengenai variabel – variabel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Skala yang diperlukan dalam penyusunan kuesioner adalah skala likert. .

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap pertanyaan perlu dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan agar daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian memiliki tingkat validitas memenuhi batasan yang disyaratkan. Menurut Azwar (2002:173) validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen itu mampu mengukur apa yang seharusnya diukur menurut situasi dan tujuan (Danim, 2004:195). Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai maksud yang dikenan tes tersebut. Tinggi rendahnya validitas suatu instrumen kuesioner dapat diukur melalui faktor loading dengan bantuan computer SPSS 16.

Kriteria pengujian yang digunakan untuk menentukan setiap item kuesioner dinyatakan valid atau tidak adalah jika r hitung yang merupakan nilai dari *Correlated Item-Total Correlation* lebih besar dari r table dan nilainya positif. Sebaliknya jika r hitung kurang dari r tabel berarti instrumen pengukuran tersebut

tidak valid. Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) maka butir instrumen dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian. Uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh sebuah alat ukur,meskipun digunakan secara berulang-ulang pada subjek yang sama atau berbeda (Danim, 2004:199). Alat ukur yang digunakan adalah dengan uji statistik *cronbach alpha* (α) dan diukur dengan bantuan program SPSS. Perhitungan α dapat dihitung sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k.r}{1+(k-1)r}$$

keterangan:

k = jumlah item dalam instrument

r = reliabilitas instrument

Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik,sedangkan 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 adalah baik (Umar, 2006:56)

3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Jika r hitung > r tabel, maka butir atau variabel tersebut dinyatakan valid. Apabila, r hitung < r tabel, maka butir atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2009:126). Pengujian validitas dilakukan dengan program *SPSS* versi *16.0* dengan menggunakan korelasi *product moment* yang menghasilkan

nilai masing – masing item pertanyaan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan. Lebih jelasnya, validitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
X	X.1.1	0,533	0,000	Valid
	X.1.2	0,511	0,000	Valid
	X.1.3	0,648	0,000	Valid
	X.1.4	0,381	0,001	Valid
	X.1.5	0,355	0,001	Valid
	X.1.6	0,386	0,000	Valid
	X.1.7	0,609	0,000	Valid
	X.1.8	0,536	0,000	Valid
	X.1.9	0,438	0,000	Valid
Z	Z.1.1	0,578	0,000	Valid
	Z.1.2	0,575	0,000	Valid
	Z.1.3	0,755	0,000	Valid
	Z.1.4	0,651	0,000	Valid
	Z.1.5	0,652	0,000	Valid
	Z.1.6	0,677	0,000	Valid
	Z.1.7	0,583	0,000	Valid
	Z.1.8	0,627	0,000	Valid
	Z.1.9	0,613	0,000	Valid
	Z.1.10	0,523	0,000	Valid
	Z.1.11	0,484	0,000	Valid
Y	Y.1.1	0,683	0,000	Valid
	Y.1.2	0,730	0,000	Valid
	Y.1.3	0,690	0,000	Valid
	Y.1.4	0,674	0,000	Valid
	Y.1.5	0,814	0,000	Valid
	Y.1.6	0,742	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan dari tabel 3.4 maka dapat diketahui hasil uji validitas dimana semua item memiliki nilai signifikansi pertanyaan r > 0,300. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan sudah valid. Jadi semua item tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan variabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Teknik dalam pengujian reliabilitas yaitu menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan, yaitu nilai dari koefisien reliabilitas alpha > 0,6 (α > 0,6) maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X	0,613	Reliabel
2	Z	0,823	Reliabel
3	Y	0,810	Reliabel

Sumber : Data primer Diolah, 2016

Pada tabel 3.5 tersebut dapat diketahui nilai *croabach alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6 (α > 0,6), hal ini berarti bahwa semua variabel yang digunakan untuk penelitian ini sudah reliabel.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2009:147) statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Selanjutnya, data yang terkumpul akan diolah dan ditabulasi kedalam tabel, setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif dengan pemberian angka – angka dan presentase.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel baik variabel dependen maupun independen dalam suatu model regresi apakah mempunyai distribusi

normal atau tidak (Ghozali, 2011:160). Model regresi yang baik adalah model dengan distribusi data normal atau mendekati normal, dengan melihat penyebaran titik pada sumbu diagonal suatu grafik. Uji statistik yang paling sederhana adalah dengan mendasarkan pada nilai kemiringan *(skewness)*. Jika nilai kemiringan *(skewness)* mendekati nol, maka data terdistribusi secara normal begitu pula sebaliknya.

Selain dengan *skewness*, cara lain untuk uji normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah :

a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.
b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:163)

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji asumsi bahwa garis regresi produksi mempunyai keragaman atau variasi faktor pengganggu yang bersifat konstan untuk semua pengamatan (Ghozali, 2009: 105). Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji scatter plot. Pengujian ini dilandasi dengan hipotesis:

H0: ragam sisaan homogen

H1: ragam sisaan tidak homogen

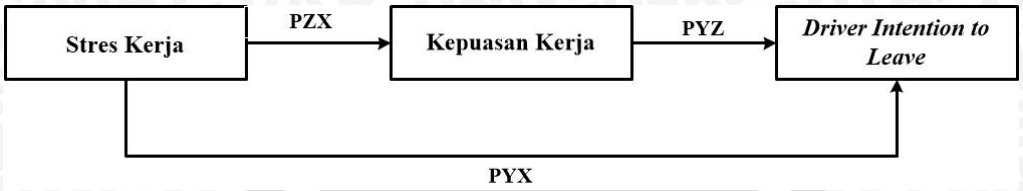
Dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik sumbu X terhadap Y yang telah diprediksi, maka dasar pengambilan keputusan adalah:

a) Jika pola titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
b) Jika ada pola garis yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009: 105)

3. Analisis Inferensial

a. Analisis Jalur (*path Analysis*)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur *(path analysis)*. Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung (Robert D. Rutherford,1993 dalam sarwono,2007:1). Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini model kombinasi antara regresi berganda dengan model mediasi. Menurut Sarwono (2007:7), model kombinasi dalam analisis jalur adalah kombinasi antara regresi berganda dan model mediasi,yaitu variabel X berpengaruh terhadap variabel Z secara langsung dan secara tidak langsung mempengaruhi variabel Y melalui variabel Z. Diagram jalur persamaan struktural dapat disajikan pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Jalur Variabel Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan *Driver Intention to Leave*

Diagram jalur tersebut terdiri atas dua persamaan struktural. X adalah variabel bebas, Z adalah variabel mediator dan Y adalah variabel terikat. Persamaan strukturalnya dapat dilihat sebagai berikut :

a. $Z = PZX + \epsilon_1$ (sebagai persamaan substruktural 1)

b. $Y = PYX + PYZ + \epsilon_2$ (sebagai persamaan substruktural 2)

Keterangan :

X = stress kerja

Z = kepuasan kerja

Y = *Driver Intention to leave*

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel – variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini diterima atau tidak. Hipotesis yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis statistik sebagai berikut (Riduwan dan Kuncoro, 2011:117):

$$H_a : \rho yx_1 > 0$$

$$H_0 : \rho yx_1 = 0$$

Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas (stres kerja) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja dan *intention to leave Driver*) secara terpisah (parsial). Maka digunakan uji t (Sudjana,2003:111) :

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Keterangan :

t = nilai yang dihitung dan menunjukkan nilai standar deviasi dari distribusi (tablet)

b_i = koefisien regresi

Sb_i = standart error koefisien regresi

Rumus hipotesis dengan menggunakan uji t sebagai berikut :

H0 : b1 = 0, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Ha : b1 ≠ 0, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji t dilakukan yang dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel akan dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis, apabila :

a) t hitung > t tabel : Ho ditolak

b) t hitung < t tabel : Ho diterima

4. Ketepatan Model *(Goodness – of – Fit Test)*

Goodness-of-Fit Test bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. *Goodness-of-Fit Test* dalam analisis jalur dilakukan dengan cara menghitung nilai koefisien determinasi multipel untuk

model jalur yang diusulkan. Dalam hal ini nilai koefisien determinasi multipel (R_m^2) sama dengan interpretasi koefisien determinasi (R^2) pada analisis regresi. Perhitungan *Goodness-of-Fit Test* menggunakan rumus sebagai berikut (Riduwan & Kuncoro, 2008:146):

$$R_m^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)\ldots(1 - R_p^2)$$

Keterangan :

R_m^2 = Koefisien determinasi multipel untuk model yang diusulkan

R_p^2 = Koefisien determinasi model jalur

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Berdirinya PT Citra Perdana Kendedes Malang

PT Citra Perdana Kendedes didirikan di Kota Malang 3 Oktober 1990 oleh Bapak Gunawan Chondro (Komisaris), Bapak Suherman Ade Yulimar (Direktur Utama) dan Bapak Drs. Rudy Haryanto (Direktur) dihadapan Notaris Pramu Haryono, SH dengan nama PT Citra Kendedes Utama yang berkantor di Jalan Jenderal Sutoyo 60 Malang, sedangkan pool berada di Desa Kepuh Karangploso Kab. Malang dengan menggandeng perusahaan transportasi nasional PT Centris Multi Persada Pratama yang berkedudukan di Bandung.

Tanggal 30 Desember 1991 PT Citra Perdana Kendedes meluncurkan kendaraan Nissan Sunny tahun 1991 sebanyak 60 unit secara bertahap untuk melayani pengguna jasa taksi argometer di wilayah Malang Raya. Pada 4 Desember 1992,kantor berpindah di Jalan Jakarta 62 Malang,kemudian 40 unit taksi jenis Mazda MR 90 didatangkan guna meningkatkan pelayanan kepada pelanggan,sehingga jumlah armada sebanyak 100 unit.

Tanggal 22 Februari 1994 dihadapan Notaris Yuliani, SH terjadi perubahan nama dari PT Citra Kendedes Utama menjadi PT Citra Perdana Kendedes, dan pada tanggal 24 September 2008 dihadapan Notaris Nurul Ramadianti, SH terjadi perubahan pemegang saham Drs. Didik Rusdianto (Komisaris) dan Bapak Drs. Rudy Haryanto (Direktur Utama).

Kota Malang adalah salah satu kota besar di Jawa Timur yang merupakan kota pariwisata, pendidikan, dan industri. Salah satu pendukung keberhasilan pembangunan adalah sarana dan prasarana transportasi yang lengkap.Dengan peluang bahwa masyarakat di Kota Malang semakin membutuhkan adanya taksi, maka PT Citra Perdana Kendedes terus menambah armadanya.PT Citra Perdana Kendedes Malang berada dibawah naungan "Citra Kendedes Group". Sebelum terjun ke dalam bisnis jasa transportasi umum, Citra Kendedes Group mempunyai bisnis yang bergerak di bidang jasa kontraktor dan entertainment, hingga pada akhirnya Citra Kendedes Group memutuskan untuk mendirikan jasa taksi dengan nama PT Citra Perdana Kendedes Malang atau lebih dikenal dengan sebutan "Taksi Citra".

PT Citra Perdana Kendedes Malang melakukan peremajaan armada taksi setiap 7 (tujuh) tahun sekali. Pada akhir Desember 1996 PT Citra Perdana Kendedes Malang melakukan peremajaan unit dengan mengganti Mazda MR dengan armada baru berupa Nissan Sunny B-13 berjumlah 40 unit. Tahun 2001 PT Citra Perdana Kendedes menambah jumlah armadanya menggunakan Toyota Soluna sebanyak 26 unit. Tahun 2013 PT Citra Perdana Kendedes mempunyai tekad untuk menembus pasar yang luas dan mampu bersaing di bidang bisnis taksi di kota Malang, kemudian PT Citra Perdana Kendedes berinovasi melakukan peremajaan unit dengan meluncurkan armada taksi berupa Toyota New Avanza berjumlah 20 unit. Tahun 2015 PT Citra Perdana Kendedes menambah jumlah armadanya berupa Suzuki Ertigadengan jumlah 29 unit.Selanjutnya PT Citra Perdana Kendedes mampu mengeluarkan armada taksi berupa Toyota Innova (*premium*) berjumlah 34 unit. PT Citra Perdana Kendedes merupakan perusahaan

jasa transportasi yang pertama kali menggunakan armada taksi dengan jenis minibus di area Kota Malang dan bahkan pertama kali di Jawa Timur, pada tahun yang bersamaan PT Citra Perdana Kendedes Malang melakukan peremajaan dengan menggunakan armada taksi dengan jenis sedan Toyota Limo tahun 2015 yang berjumlah 77 unit, dan Toyota Vios berjumlah 10 unit. Berdasarkan perjalanan yang cukup panjang, kini PT Citra Perdana Kendedes Malang mempunyai jumlah armada sebanyak 180 unit dan mempunyai pengemudi (*driver*) sebanya 360 orang.

PT Citra Perdana Kendedes juga mempunyai kantor cabang yang berada di Kota Batu dan resmi didirikan pada tanggal 15 Februari 2014 untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada masyarakat (*costumer*) serta demi menunjang perkembangan pariwisata di kota Malang Raya khususnya di Kota Batu. PT Citra Perdana Kendedes cabang Batu meluncurkan 15 unit taksi dengan armada New Avanza, guna melayani wisatawan asing maupun domestik di Kota Batu. Tahun 2015 jumlah armada PT Citra Perdana Kendedes cabang Batu meningkat, yaitu berjumlah 30 unit dan mempunyai pengemudi sebanyak 60 orang.

2. Visi dan Misi

a) Visi dari PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah membangun transportasi masal khususnya jasa transportasi "Taksi Argometer" yang murah, akurat, dan bermanfaat bagi masyarakat luas.

b) Misi yang dilakukan PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah memberikan pelayanan yang prima bagi *costumer* yang ada di Kota Malang dan sekitarnya dengan tujuan berwisata baik wisatawan asing maupun domestik, tujuan pendidikan, dan tujuan bisnis. Pemberian pelayanan yang prima kepada

costumer diharapkan menjadi kepuasan tersendiri bagi *costumer* maupun perusahaan.

3. Lokasi Perusahaan

PT Citra Perdana Kendedes terletak di jalan Bunga Merak 2 Malang berdiri diatas tanah seluas 1.500 m^2 dengan luas bangunan 800 m^2. Di tempat inilah segala kegiatan dilakukan mulai dari kegiatan administratif, bengkel serta garasi. Untuk pemilihan lokasi pangkalan taksi didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut :

a. Lokasi dekat dengan lingkungan kampus
b. Lokasi dekat dengan kawasan pemukiman penduduk
c. Lokasi dekat dengan salah satu pusat lalu lintas kota Malang
d. Lokasi dekat dengan pusat kegiatan perekonomian

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Citra Perdana Kendedes paling tinggi adalah direktur.Direktur dianggap sebagai sumber kekuasaan tunggal dan segala keputusan (kebijakan). Berikut ini adalah tugas dan fungsi struktur organisasi PT Citra Perdana Kendedes Malang (Lampiran 1)

a) Direktur

Tugas dan fungsinya adalah:

- Perencanaan usaha.
- Perencanaan organisasi.
- Pembiayaan organisasi.
- Pemberi arahan pada karyawan.

b) Kabag Humas

Tugas dan fungsinya adalah :

- Menciptakan relasi kerja dengan perusahaan lain.
- Melakukan pengamatan tentang transportasi yang diminati masyarakat umum.

c) Sekretaris

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengatur jadwal kerja harian direktur.
- Memeriksa surat – surat masuk untuk direktur.
- Mengurusi segala keperluan untuk rapat direktur utama.

d) Kepala bagian operasi

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengawasi jalannya kegiatan operasional perusahaan.
- Mengatur dan merencanakan kebijakan operasional perusahaan.
- Bertanggung jawab kepada direktur mengenai jalannya perusahaan.
- Mengevaluasi keberhasilan kebijakan operasional perusahaan.
- Melaksanakan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan oleh direktur.

e) Koordinator Operator

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengawasi jalannya penerimaan pesanan melalui telepon.
- Mengawasi, membimbing dan memberikan pengarahan kepada operator.
- Melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh kepala bagian operasi.

f) Kepala Bagian Personalia & Umum

Tugas dan fungsinya adalah :

- Merencanakan, mengkoordinir dan mengarahkan proses pengadaan ketenagakerjaan.
- Mengurus permasalahan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan sesuai dengan undang – undang ketenagakerjaan.
- Memberikan pengarahan dan pembinaan kepada karyawan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab Kepala Bagian Personalia dan Umum.
- Menyusun peraturan dan tata tertib guna mengatur pelaksanaan dan peraturan tugas harian di dalam operasional perusahaan.
- Mengkoordinasikan bawahan didalam pelaksanaan kegiatan umum serta kebutuhan inventaris perusahaan.
- Menyelesaikan masalah dan sebagai penengah apabila terjadi perselisihan dengan karyawan atau pengemudi.
- Melaksanakan kepesertaan ASKES dan JAMSOSTEK bagi karyawan maupun pengemudi.
- Melaksanakan pemberian kompensasi, cuti dan insentif bagi karyawan dan pengemudi.
- Bertanggung jawab terhadap seluruh asset perusahaan.

g) Administrasi Personalia dan Umum

Tugas dan fungsinya adalah :

- Melakukan kegiatan rekap absensi kehadiran jumlah lembur karyawan.
- Memeriksa dan mengawasi kelengkapan dan kebutuhan barang di gudang.
- Melaksanakan tugas dan tanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh Kepala Bagian Personalia dan Umum.

h) Kepala Bagian Teknik

Tugas dan fungsinya adalah :

- Mengatur pengawasan terhadap mesin armada taksi.
- Membina dan membimbing staff teknik dalam melakukan pekerjaan.
- Melaksanakan tugas dan tanggung jawab atas tugasnya kepada Direktur.

5. Jumlah Karyawan

Karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang berjumalah 58 orang untuk menunjang keberhasilan dalam dunia usaha, terdiri dari direktur, Kabag Humas, Kabag Operasi, staff operasi, koordinator operator, sekretaris, kabag personalia dan umum, administrasi personalia dan umum, staff rumah tangga, kabag keuangan, kasir, koordinator gudang, staff gudang, kabag teknik, mekanik, *body repair*, *oilman*, , *security*, IT. Berikut adalah rincian jumlah karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang :

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan

NO	Bagian	Jumlah
1.	Direktur	1
2.	Kabag Humas	1
3.	Kabag Operasi	1
4.	*Staff* Operasi	4
5.	Koordinator Operator	19
6.	Sekretaris	1
7.	Kabag Personalia dan Umum	1
8.	Adm. Personalia dan Umum	1
9.	*Staff* Rumah Tangga	2
10.	Kabag Keuangan	1
11.	Kasir	1
12.	Koordinator Gudang	4

Lanjutan Tabel 4.1

13.	*Staff* Gudang	5
14.	Kabag Teknik	1
15.	Mekanik	8
16.	*Body Repair*	2
17.	*Oilman*	1
18.	*Security*	3
19.	IT	1
Jumlah		58

Sumber : Profil Perusahaan PT Citra Perdana Kendedes, 2016

6. Hari dan Jam Kerja Karyawan

Karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang berjumlah 58 orang, sedangkan pengemudi (*driver*) berjumalah 360 orang. PT Citra Perdana Kendedes Malang melayani *customer* dengan waktu 24 jam pelayanan. Karyawan dibagi menjadi 2 kelompok yaitu *shift* dan *non-shift*.

a) *Non-Shift* (Karyawan *Office*) dengan hari kerja Senin – Sabtu mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

b) Karyawan *Shift* dengan sistem setiap hari kerja (Satpam, Tenaga Teknik, Mekanik, dan Operasi) terbagi dalam 3 *shift,* masing – masing *shift* mendapatkan lama waktu bekerja selama 8 jam kerja. *Shift* 1 mulai pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB, *shifth* 2 mulai pukul 15.00 – WIB – 23.00, dan *shift* 3 mulai pukul 23.00 WIB – 07.00 WIB.

c) Pengemudi taksi (*driver*) mengoperasikan unit taksi selama 24 jam, dengan jam kerja mulai pukul 07.00 WIB – 07.00 WIB di hari berikutnya. Pengemudi taksi mempunyai sistem kerja satu hari kerja dan hari berikutnya libur (*off*), begitu pula setiap harinya selama satu

minggu. Jadi *driver* mampu bekerja kurang lebih 3 – 4 hari kerja setiap minggunya, dengan hitungan setiap hari kerja mendapatkan satu point. PT Citra Perdana Kendedes tetap memberikan izin masuk kerja disaat hari *off* apabila *driver* sendiri yang meminta, maka pada hari itu *driver* menjalankan unit cadangan.

7. Jumlah *Driver* dan Sistem Penggajian

Untuk menjalankan armada taksinya PT Citra Perdana Kendedes mempunyai *driver* sebanyak 360 orang. *Driver* bukan disebut sebagai karyawan melainkan mitra pengusaha.Sistem penggajian *driver* menggunakan "Sistem Setoran" yang artinya pengemudi diberikan kesempatan untuk mengoperasikan unit taksi mulai 07.00 WIB – 07.00 WIB hari berikutnya, dengan kewajiban membayar setoran sesuai dengan unit taksi yang dioperasikan. Terdapat beberapa unit taksi yang dioperasikan mempunyai harga setoran yang berbeda – beda sesuai dengan jenis armada yang dioperasikan. Berikut adalah harga setoran sesuai dengan unit taksi yang dijalankan :

Tabel 4.2 Unit Taksi dan Harga Setoran

No	Jenis Mobil	Harga Setoran
1.	Toyota Limo	Rp. 200.000
2.	Toyota New Avanza	Rp. 235.000
3.	Suzuki New Ertiga	Rp. 235.000
4.	Toyota New Vios	Rp. 300.000
5.	Toyota Innova (Premium)	Rp. 350.000

Sumber : Profil Perusahaan PT Citra Perdana Kendedes, 2016

Sistem gaji pengemudi taksi yaitu sesuai dengan hasil pendapatan dalam satu hari. Cara perhitungannya yaitu jumlah pendapatan dalam satu hari dikurangi (biaya operasional + nilai setoran), maka sisanya adalah pendapatan bersih bagi pengemudi (*driver*). Pengemudi juga akan mendapatkan hak – hak lain seperti:

a) Bonus bulanan yang nilainya 1x setoran
b) Bonus regular yang nilainya disesuaikan keaktifan hari bekerja
c) Bonus triwulan
d) Sembako beras
e) Jaminan kesehatann untuk pengemudi + istri dan 2 anak
f) Pakaian seragam baju 2 kali dan celana 1 kali dalam setahun
g) Bonus THR (bingkisan lebaran + potongan setoran)
h) Bonus THR berupa uang (sesuai dengan keaktifan pengemudi)

B. Gambaran Umum Responden

Sebanyak 78 responden berhasil dijadikan sebagai penelitian dari total populasi sebanyak 360 *driver*. Peneliti melakukan penelitian dengan cara penyebaran kuesioner kepada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang, sehingga dapat diambil beberapa gambaran tentang komposisi responden berdasarkan usia, status pernikahan, lama bekerja dan pendidikan terakhir.

1. Usia Responden

Untuk mengetahui data mengenai perincian usia responden berdasarkan hasil kuesioner, maka dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

NO	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	21 – 25	2	2,6
2	26 – 30	6	7,7
3	31 – 35	14	17,9
4	36 – 40	14	17,9
5	41 – 45	5	6,4
6	46 – 50	14	17,9
7	≥ 51	23	29,5
Jumlah		78	100

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.3, usia ≥51 tahun memiliki persentase terbanyak yaitu 29,5%. Usia antara 31 – 35, 36 – 40, dan 46 – 50 masing – masing memiliki jumlah yang sama dimana terdapat 14 karyawan dengan persentase 29,5%. *Driver* dengan usia 21 – 25 sebanyak 2 orang dengan persentase sebanyak 2,6%. Selanjutnya usia antara 26 – 30 terdapat 6 orang dengan persentase 7,7%. Terakhir adalah usia 41 – 45 berjumlah 5 orang dengan persentase 6,4%. Secara umum usia *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah ≥51 tahun dimana usia ini merupakan bukan usia muda.

2. Status Pernikahan

Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status	Jumlah	Persentase (%)
1	Menikah	74	94,9
2	Tidak Menikah	4	5,1
Jumlah		78	100

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki status menikah sebanyak 74 orang dengan persentase 94,9%. Sedangkan yang tidak menikah berjumlah 4 orang dengan persentase 5,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengemudi yang sudah menikah termotivasi untuk

menghidupi keluarga dari penghasilan yang di dapat sehingga *driver* enggan meninggalkan pekerjaan.

3. Masa Kerja

Berikut merupakan tabel gambaran responden berdasarkan masa kerja :

Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1	<1 tahun	6	7,7
2	1 – 5 tahun	19	24,4
3	6 – 10 tahun	22	28,2
4	11 – 15 tahun	17	21,8
5	≥15 tahun	14	17,9
Jumlah		78	100

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui gambaran mengenai masa kerja *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang bahwa mayoritas *driver* telah lama bekerja antara 6 – 10 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase tertinggi yaitu 28,2% dari total sampel 78 orang. Terdapat 19 orang pada masa antara 1 – 5 tahun dengan persentase 24,4%. Pada masa kerja antara 11 – 15 tahun terdapat 17 orang dengan persentase 21,8%. Kemudian terdapat 14 orang yang bekerja ≥15 tahun dengan persentase 17,9%. Masa kerja <1 tahun merupakan persentase terendah yaitu 7,7% dengan jumlah 6 orang. Jadi dapat diketahui bahwa *driver* pada PT Citra Perdana Kendedes Malang mayoritas telah bekerja antara 6 – 10 tahun yang merupakan masa yang cukup lama.

4. Tingkat Pendidikan

Berikut ini merupakan tabel gambaran responden *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang berdasarkan tingkat pendidikan :

Tabel 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	9	11,5
2	SMP	31	39,7
3	SMA/SMK	37	47,4
4	D1/D2/D3	1	1,3
5	Sarjana	0	0
Jumlah		78	100

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan gambaran tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah SMA/SMK yang berjumlah 37 orang atau dengan persentase 47,4%. Kelompok kedua yaitu tingkat pendidikan SMP dengan persentase 39,7% dengan jumlah 31 orang. Kemudian pada tingkat SD berjumlah 9 orang atau dengan persentase 11,5% dan terdapat 1 orang yang tingkat pendidikannya Diploma dengan persentase 1,3%. Dalam penelitian ini peneliti belum menemukan *driver* dengan tingkat pendidikan sarjana walaupun ada kemungkinan terdapat *driver* yang tingkat pendidikannya sarjana.Jadi berdasarkan data tersebut pendidikan setingkat SMA/SMK merupakan yang paling banyak.Dengan pendidikan setingkat SMA pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes menjadi alasan untuk tetap bertahan dengan pekerjaan sekarang dan tetap setia pada perusahaan mengingat di era modern seperti sekarang ini sulit untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

C. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan kuesioner sebanyak 78 yang diperoleh dari karyawan PT Citra Perdana Kendedes Malang, untuk mengetahui mayoritas jawaban dari

seluruh responden pada masing – masing item pertanyaan dapat dibuat rumus yang dikemukakan oleh supranto (2000:64) sebagai berikut :

$$C = \frac{Xn - X_1}{k}$$

keterangan :

C = perkiraan besarnya (class width, class size, class length)

K = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X_1 = nilai observasi terkecil .

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 4.7 Interpretasi Rata – rata Jawaban Responden

Interval rata – rata	Pernyataan
1 – 1,8	Sangat tidak setuju/sangat buruk/sangat rendah
1,81 – 2,6	Tidak setuju/rendah/jarang
2,61 – 3,4	Cukup/ragu-ragu
3,41 – 4,2	Setuju/sering/tinggi/baik
4,21 – 5	Sangat setuju/sangat baik/sangat sering/sangat tinggi

Sumber : Supranto,2000:64

Berikut ini merupakan persentase distribusi masing – masing item penelitian terlihat pada tabel :

a. Stres Kerja (X)

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X)

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	angka	%	
X.1.1	2	2,6	50	64,1	9	11,5	16	20,5	1	1,3	78	100	2,54
X.1.2	15	19,2	50	64,1	5	6,4	7	9,0	1	1,3	78	100	2,09
X.1.3	2	2,6	42	53,8	19	24,4	14	17,9	1	1,3	78	100	2,62
X.1.4	10	12,8	30	38,5	37	47,4	1	1,3	0	0	78	100	2,37
X.1.5	4	5,1	47	60,3	25	32,1	2	2,6	0	0	78	100	2,32
X.1.6	12	15,4	62	79,5	1	1,3	3	3,8	0	0	78	100	1,94
X.1.7	5	6,4	29	37,2	21	26,9	20	25,6	3	3,8	78	100	2,83
X.1.8	0	0	1	1,3	16	20,5	49	62,8	12	15,4	78	100	3,92
X.1.9	0	0	1	1,3	10	12,8	49	62,8	18	23,1	78	100	4,08
Grand Mean													2,75

Sumber : Data primer diolah, 2016

Keterangan :

X.1.1 : Frustasi dalam melakukan pekerjaan
X.1.2 : Gelisah karena khawatir dengan pekerjaan
X.1.3 : Bosan dengan pekerjaan
X.1.4 : Sangat peka terhadap kritik/kecaman
X.1.5 : Daya konsentrasi menurun saat bekerja
X.1.6 : Terasing dari mitra/rekan kerja
X.1.7 : Menurunnya kekuatan kerja
X.1.8 : Perilaku impulsif
X.1.9 : Emosi saat melakukan pekerjaan

Hasil jawaban dari pertanyaan X.1.1 mengenai frustasi dalam melakukan pekerjaan yaitu terdapat 2 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju dengan persentase 2,6%, 50 orang menjawab Tidak Setuju dengan persentase 64,1%, 9 orang menjawab Ragu – ragu/Tidak tahu dengan persentase 11,5%, selanjutnya 16 responden Setuju dengan beban kerja yang lumayan berat dengan persentase 20,5% dan 1 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 1,3%. Item X.1.1 memiliki mean jawaban responden sebesar 2,54. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tidak merasakan beban kerja yang berat dalam melakukan pekerjaan sehingga tidak menimbulkan frustasi.

Hasil jawaban dari pertanyaan X.1.2 mengenai kegelisahan yang dirasakan *driver* karena khawatir dalam bekerja yaitu terdapat 15 responden menjawab Sangat Tidak Setuju dengan persentase 19,2%, 50 responden (64,1%) menjawab Tidak Setuju, 5 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase 6,4%, 7 responden menjawab Setuju (9,0%) dan 1 orang menjawab Sangat Setuju dengan persentase 1,3%. Mean pada item X.1.2 ini sebesar 2,09. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa sistem kejar setoran yang diberlakukan pada PT Citra

Perdana Kendedes Malang tidak membuat *driver* gelisah dan terbebani dalam bekerja.

Hasil jawaban dari pertanyaan pada item X.1.3 mengenai bosan dengan pekerjaan, terdapat 2 responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju atau dengan persentase 2,6%, 42 responden menjawab Tidak Setuju (53,8%), 19 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase sebesar 24,4%, selanjutnya ada 14 responden menjawab Setuju dengan persentase 17,9% dan 1 responden menjawab Sangat Setuju atau dengan persentase 1,3%. Mean dari item X.1.3 ini sebesar 2,62. Jadi pada item X.1.3 ini menunjukkan bahwa pekerjaan ini tidak membuat *driver* bosan.

Hasil pertanyaan dari item X.1.4 mengenai *driver* yang sangat peka terhadap kritik/kecaman dalam melakukan pekerjaan, terdapat 10 responden (12,8%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 30 responden menjawab Tidak Setuju dengan persentase 38,5%, 37 orang menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase sebesar 47,4% dan sisanya 1 orang menjawab Setuju dengan persentase 1,3%. Mean dari item X.1.4 ini sebesar 2,37.

Hasil jawaban dari item X.1.5 mengenai daya konsentrasi yang menurun dalam bekerja, terdapat 4 responden yang Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan ini atau dengan persentase 5,1%, terdapat 47 responden menjawab Tidak Setuju (60,3%), 25 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak Tahu dengan persentase 32,1%, dan 2 orang menjawab Setuju dengan persentase 2,6%. Mean dari item ini adalah 2,32. Jadi, sebagian besar *driver* tidak merasakan penurunan daya konsentrasi dalam melakukan pekerjaan.

Jawaban dari pertanyaan item X.1.6 mengenai terasing dari mitra/rekan kerja, terdapat 12 responden atau dengan persentase 15,4% menjawab Sangat Tidak Setuju, 62 responden menjawab Tidak Setuju atau dengan persentase 79,5%, selanjutnya terdapat 1 responden menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dan 3 responden menjawab Setuju (3,8%). Mean dari item ini adalah 1,94 yang berarti menunjukkan bahwa *driver* masih ada waktu untuk bersosialisasi dengan rekan kerja bahkan setiap hari bekerja dengan cara bersosialisasi dengan rekan kerja.

Jawaban dari pertanyaan item X.1.7 mengenai menurunnya kekuatan kerja , terdapat 5 responden menjawab Sangat Tidak Setuju atau dengan persentase 6,4%, 29 responden menjawab Tidak Setuju atau dengan persentase 37,2%, terdapat 21 responden menjawab Rata-rata/Tidak tahu (26,9%), selanjutnya ada 20 responden menjawab menjawab Setuju atau dengan persentase 25,6% dan 3 responden (3,8%) Sangat Setuju dengan jarangnya pujian atau penghargaan kepada *driver* ketika menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Mean dari item ini 2,83. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian rendah terhadap pernyataan mengenai penurunan kinerja *driver*. Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan kerja *driver* masih stabil dan tidak mengalami penurunan.

Hasil jawaban dari item X.1.8 mengenai perilaku impulsif yang kemungkinan terjadi pada *driver*, terdapat 1 responden yang Tidak Setuju dengan persentase 1,3%, 16 responden menjawab Rata-rata/Tidak tahu dengan persentase 20,5%, selanjutnya terdapat 49 responden menjawab Sangat Setuju dengan persentase 62,8% dan 12 (15,4%) responden menjawab dengan Sangat Setuju. Mean dari item ini adalah 3,92. Sebagian besar *driver* merasa tidak sabar/ingin segera sampai ke tempat tujuan ketika menghadapi kemacetan di jalan.

Hasil jawaban dari item X.1.9 tentang emosi dalam melakukan pekerjaan,terdapat 1 responden (1,3%) yang Tidak Setuju dengan pertanyaan item X.1.9, 10 responden menjawab Rata-rata/Tidak tahu dengan persentase sebesar 12,8%, 49 responden menjawab Setuju atau dengan persentase 62,8%, dan 18 responden menjawab Sangat Setuju dengan persentase 23,1%. Mean dari item ini adalah sebesar 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* bisa mengalami peledakan emosi (marah) ketika menghadapi penumpang yang cerewet.

Berdasarkan hasil tersebut maka secara keseluruhan mengenai variabel stres kerja memiliki rata – rata jawaban responden *(grand mean)* sebesar 2,75. Stres kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah.Sebagian besar *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang menjadikan pekerjaan sebagai *hobby* sehingga pekerjaan sebagai *driver* merupakan pekerjaan yang menarik. Oleh karena itu *driver* menikmati pekerjaan ini dan tidak menjadikan pekerjaan sebagai beban.

b. Kepuasan Kerja (Z)

Berikut ini merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan kerja :

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	angka	%	
Z.1.1	0	0	0	0	12	15,4	57	73,1	9	11,5	78	100	3,96
Z.1.2	2	2,6	14	17,9	30	38,5	29	37,2	3	3,8	78	100	3,22
Z.1.3	2	2,6	12	15,4	38	48,7	21	26,9	5	6,4	78	100	3,19
Z.1.4	1	1,3	2	2,6	12	15,4	60	76,9	3	3,8	78	100	3,79
Z.1.5	0	0	1	1,3	8	10,3	61	78,2	8	10,3	78	100	3,97
Z.1.6	0	0	6	7,7	3	3,8	61	78,2	8	10,3	78	100	3,91
Z.1.7	0	0	1	1,3	0	0	58	74,4	19	24,4	78	100	4,22
Z.1.8	0	0	1	1,3	1	1,3	60	76,9	16	20,5	78	100	4,17
Z.1.9	0	0	1	1,3	1	1,3	63	80,8	13	16,7	78	100	4,13

Lanjutan Tabel 4.9

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	angka	%	
Z.1.10	0	0	1	1,3	4	5,1	66	84,6	7	9,0	78	100	4,01
Z.1.11	0	0	2	2,6	11	14,1	60	76,9	5	6,4	78	100	3,87
Grand Mean													3,86

Sumber : Data primer diolah, 2016

Keterangan :

Z.1.1 : Kesesuaian penghasilan dengan tanggung jawab pekerjaan
Z.1.2 : Pemberian bonus sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan
Z.1.3 : Pemberian bonus yang lebih baik dari perusahaan pesaing
Z.1.4 : Pemberian imbalan sesuai pekerjaan yang dilakukan
Z.1.5 : Pekerjaan yang ditawarkan menarik
Z.1.6 : Pekerjaan yang diberikan tidak membosankan
Z.1.7 : Komunikasi yang baik dengan rekan – rekan kerja
Z.1.8 : Hubungan dengan rekan kerja yang sangat kooperatif
Z.1.9 : Menikmati bekerja dengan rekan kerja
Z.1.10 : Hubungan penyelia dengan *driver* berjalan dengan baik
Z.1.11 : Penyelia membantu dalam menyelesaikan pekerjaan

Berdasarkan hasil dari pertanyaan pada item Z.1.1 tentang kesesuaian penghasilan dengan tanggung jawab pekerjaan adalah sebagai berikut : terdapat 12 responden yang menjawab Ragu-ragu/Tidak tahu dengan persentase 15,4%, 57 responden menjawab Setuju (73,1%) dan 9 responden (11,5%) menjawab Sangat Setuju atau Sangat Puas dengan penghasilan yang diterima. Mean pada item ini adalah 3,96. Jadi dapat disimpulkan bahwa *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sudah puas dengan penghasilan yang diterima.

Hasil dari pertanyaan item Z.1.2 tentang pemberian bonus yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan adalah sebagai berikut : terdapat 2 responden

menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 2,6%, 14 responden menjawab tidak setuju (17,9%), 30 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 38,5%, selanjutnya 29 responden setuju dengan pertanyaan pada item ini dengan persentase 37,2% dan 3 responden sangat setuju dengan persentase 3,8%. Diketahui bahwa mean dari item ini sebesar 3,22. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sudah memberikan bonus yang sesuai dengan pekerjaan.

Hasil jawaban dari item Z.1.3 mengenai bonus yang lebih baik dari perusahaan pesaing adalah sebagai berikut : terdapat 2 responden menjawab sangat tidak setuju atau dengan persentase 2,6%, 12 responden tidak setuju dengan persentase 15,4%, 38 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu (48,7%), selanjutnya 21 responden setuju atau dengan persentase 26,9% dan 5 responden (6,4%) sangat setuju bahwa tunjangan yang diberikan lebih baik dari perusahaan lain. Pada item ini mean sebesar 3,19 yang menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang menilai bahwa perusahaan memberikan bonus yang lebih baik dari perusahaan lain.

Hasil jawaban dari pertanyaan item Z.1.4 tentang pemberian imbalan sesuai dengan usaha/pekerjaan yang dilakukan adalah sebagai berikut : terdapat 1 reponden (1,3%) yang sangat tidak setuju, 2 responden tidak setuju (2,6%), 12 reponden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 15,4%, selanjutnya terdapat 60 responden menjawab setuju dengan persentase 76,9% dan 3 responden (3,8%) sangat setuju bahwa usaha/pekerjaan yang dilakukan *driver* diberikan imbalan yang seharusnya diterima. Mean pada item ini sebesar 3,79 menunjukkan

bahwa memang perusahaan sudah memberikan imbalan yang seharusnya diterima *driver* atas usaha/pekerjaan yang telah dilakukannya.

Pada pertanyaan item Z.1.5 mengenai pekerjaan yang ditawarkan menarik, menunjukkan jawaban sebagai berikut : terdapat 1 responden yang tidak setuju (1,3%), 8 responden dengan persentase 10,3% menjawab ragu-ragu/tidak tahu, selanjutnya terdapat 61 responden (78,2%) setuju dengan pertanyaan item ini dan 8 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 10,3%. Mean pada item ini adalah 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa *driver* menganggap pekerjaan ini sangat menarik sehingga mereka menikmati pekerjaan ini.

Hasil pertanyaan pada item Z.1.6 pekerjaan yang diberikan tidak membosankan, mendapatkan jawaban sebagai berikut : terdapat 6 responden yang tidak setuju dengan persentase 7,7%, 3 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 3,8%, selanjutnya 61 responden menjawab setuju dengan persentase 78,2% dan 8 responden sangat setuju dengan persentase 10,3%. Mean pada item ini adalah 3,91 yang menunjukkan bahwa pekerjaan ini tidak membuat *driver* bosan.

Hasil pertanyaan pada item Z.1.7 mengenai komunikasi yang baik dengan rekan kerja memperoleh jawaban sebagai berikut : terdapat 1 responden yang tidak setuju atau dengan persentase 1,3%, 58 responden (74,4%) menjawab setuju dan 19 responden sangat setuju dengan persentase 24,4%. Mean dari item ini sebesar 4,22. Hal ini menunujukkan bahwa *driver* berkomunaksi baik dengan rekan – rekan kerja. Dalam melakukan pekerjaan mereka juga harus saling

berkoordinasi satu sama lain untuk mengoperasikan armada yang dijalankannya dalam melayani pelanggan.

Hasil pertanyaan pada item Z.1.8 tentang hubungan dengan rekan kerja sangat kooperatif, memperoleh jawaban sebagai berikut : masing – masing 1 reponden dengan persentase 1,3% menjawab tidak setuju dan ragu-ragu, selanjutnya 60 responden menjawab setuju dengan persentase 76,9% dan 16 responden (20,5%) menjawab sangat setuju. Mean dari item ini sebesar 4,17 yang menunjukkan bahwa driver menganggap rekan – rekan kerja sangat kooperatif, hal ini untuk mendukung berlangsungnya dalam bekerja karena dalam melayani pelanggan mereka harus berkoordinasi dengan baik.

Hasil jawaban pada item Z.1.9 perasaan yang dirasakan *driver* yaitu menikmati bekerja dengan rekan – rekan di PT Citra Perdana Kendedes Malang memperoleh jawaban sebagai berikut : terdapat 1 responden dengan persentase 1,3% menjawab tidak setuju, 1 responden (1,3%) menjawab ragu-ragu/tidak tahu , sejumlah 63 responden setuju dengan persentase 80,8%, dan 13 reponden menjawab sangat setuju dengan jumlah persentase sebesar 16,7%. Mean dari item ini sebesar 4,13. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *driver* menikmati bekerja dengan rekan – rekan kerja di PT Citra Perdana Kendedes Malang.

Hasil jawaban dari item Z.1.10 tentang hubungan penyelia dengan *driver* berjalan baik di PT Citra Perdana Kendedes Malang adalah sebagai berikut : sejumlah 1 responden (1,3%) menjawab tidak setuju, 4 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 5,1%, sejumlah 66 responden (84,6%)

menjawab setuju, dan 7 responden menjawab sangat setuju dengan jumlah persentase sebesar 9,0%. Mean pada item ini adalah 4,01. Hal ini menunjukkan kesimpulan bahwa *driver* berhubungan sangat baik dengan penyelia (supervisor) di PT Citra Perdana Kendedes Malang.

Hasil jawaban dari item Z.1.11 mengenai penyelia membantu/mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan memperoleh jawaban sebagai berikut: terdapat 2 responden yang menjawab tidak setuju dengan persentase 2,6%, 11 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 14,1%, sejumlah 60 responden (76,9%) menjawab setuju dan 5 responden (6,4%) sangat setuju. Mean dari item ini sebesar 3,87. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penyelia (supervisor) sudah memberikan dukungan sehingga dapat membantu kelangsungan *driver* dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil tersebut maka secara keseluruhan mengenai variabel kepuasan kerja memiliki rata – rata jawaban responden *(grand mean)* sebesar 3,86. Tingkat kepuasan kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong tinggi. *Driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang sudah puas dengan penghasilan yang didapatkan, bonus dari perusahaan, rekan kerja dan penyelia (supervisor).

c. Driver Intention to Leave

Berikut merupakan tabel distribusi frekuensi variabel *intention to leave :*

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *Driver Intention to Leave* (Y)

Item	STS		TS		R/T		S		SS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	angka	%	
Y.1.1	5	6,4	7	73,1	12	15,4	3	3,8	1	1,3	78	100	2,21
Y.1.2	6	7,7	49	62,8	6	7,7	16	20,5	1	1,3	78	100	2,45
Y.1.3	10	12,8	45	57,7	16	20,5	6	7,7	1	1,3	78	100	2,27
Y.1.4	15	19,2	48	61,5	9	11,5	5	6,4	1	1,3	78	100	2,09
Y.1.5	3	3,8	54	69,2	10	12,8	11	14,1	0	0	78	100	2,37
Y.1.6	19	24,4	49	62,8	8	10,3	2	2,6	0	0	78	100	1,91
Grand Mean													2,22

Sumber : Data primer diolah, 2016

Keterangan :

Y.1.1 : Adanya niat untuk keluar dari pekerjaan

Y.1.2 : Keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik

Y.1.3 : Pikiran untuk pindah ke perusahaan lain

Y.1.4 : Membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini

Y.1.5 : Adanya pikiran tidak mempunyai masa depan jika tetap bekerja di perusahaan ini

Y.1.6 : Keaktifan mencari pekerjaan lain

Berdasarkan hasil pertanyaan pada item Y.1.1 tentang adanya niat individu untuk keluar dari pekerjaannya, memperoleh jawaban sebagai berikut : sejumlah 5 responden dengan persentase 6,4% menjawab sangat tidak setuju, 57 responden (73,1%) tidak setuju, 12 reponden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase 15,4%, 3 responden (3,8%) menjawab setuju dan 1 responden (1,3%) menjawab sangat setuju. Jumlah mean pada item ini adalah sebesar 2,21. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penilaian *driver* untuk niat keluar dari PT Citra Perdana Kendedes Malang rendah.

Hasil jawaban dari pertanyaan item Y.1.2 tentang keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik memperoleh jawaban sebagai berikut : terdapat 6 responden (7,7%) yang sangat tidak setuju dengan pertanyaan pada item ini, 49

responden tidak setuju dengan jumlah persentase 62,8%, 6 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan jumlah persentase 7,7%, selanjutnya ada 16 responden dengan persentase 20,5% menjawab setuju dan 1 responden (1,3%) menjawab sangat setuju. Mean pada item ini sebesar 2,45 dimana penilaian pada item ini adalah rendah. Sebagian besar *driver* tidak berencana mencari pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan sekarang.

Hasil jawaban pada item Y.1.3 tentang adanya pikiran untuk pindah ke perusahaan lain, terdapat 10 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase 12,8%, 45 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 57,7%, sejumlah 16 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu, selanjutnya 6 responden (7,7%) menjawab setuju dan 1 responden menjawab sangat setuju atau dengan persentase 1,3%. Jumlah mean pada item ini sebesar 2,09. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap item ini rendah dan *driver* tidak berfikir untuk pindah kerja ke perusahaan yang lebih baik.

Jawaban pada item Y.1.4 tentang membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saat ini. Sejumlah 15 responden (19,2%) menjawab sangat tidak setuju, 48 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah persentase 61,5%, 9 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu dengan persentase sebesar 11,5%, selanjutnya terdapat 5 responden (6,4%) menjawab setuju dan 1 responden menjawab sangat setuju dengan jumlah persentase 1,3%. Jumlah mean pada item ini sebesar 2,09. Hal ini berarti bahwa *driver* tidak selalu membandingkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan sekarang.

Hasil jawaban pada item Y.1.5 tentang adanya fikiran tidak punya masa depan jika tetap bekerja di perusahaan ini, memperoleh jawaban sebagai berikut:

terdapat 3 responden yang sangat tidak setuju dengan jumlah persentase 3,8%, 54 responden dengan persentase 69,2% menjawab tidak setuju, 10 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu atau dengan persentase 12,8%, selanjutnya terdapat 11 responden menjawab setuju dengan jumlah persentase 14,1%. Mean pada item ini adalah sebesar 2,37. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang selalu berfikir masih mempunyai masa depan yang bagus ketika tetap bekerja di perusahaan ini.

Hasil jawaban pada item Y.1.6 mengenai keaktifan mencari pekerjaan lain di luar perusahaan ini, memperoleh jawaban sebagai berikut: terdapat 19 responden yang menjawab sangat tidak setuju (24,4%), 49 responden menjawab tidak setuju dengan jumlah persentase 62,8%, 8 responden menjawab ragu-ragu/tidak tahu (10,3%), selanjutnya terdapat 2 responden yang menjawab setuju pada item ini dengan jumlah persentase 2,6%. Jumlah mean pada item ini adalah sebesar 1,91 dimana penilaian pada item ini adalah rendah. Hal ini berarti bahwa *driver* tidak aktif dalam mencari pekerjaan lain di luar perusahaan ini.

Berdasarkan hasil tersebut maka secara keseluruhan mengenai variabel *intention to laeve* memiliki rata – rata jawaban responden *(grand mean)* sebesar 2,22. Tingkat *intention to leave* pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah. *Driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tetap bertahan dan setia pada peruasahaan. Hal ini dikarenakan driver PT Citra Perdana Kendedes sudah merasa puas bekerja di perusahaan ini. Selain itu faktor usia dan pendidikan membuat *driver* enggan mencari pekerjaan yang lebih baik lagi.

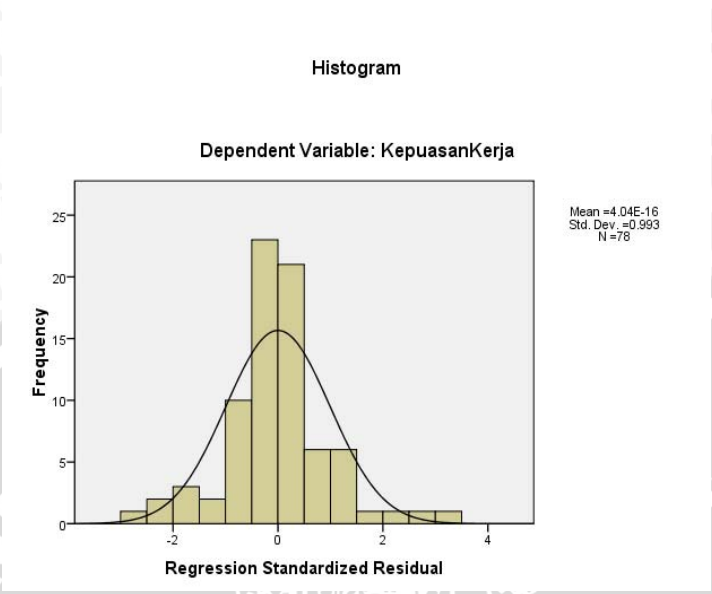
2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

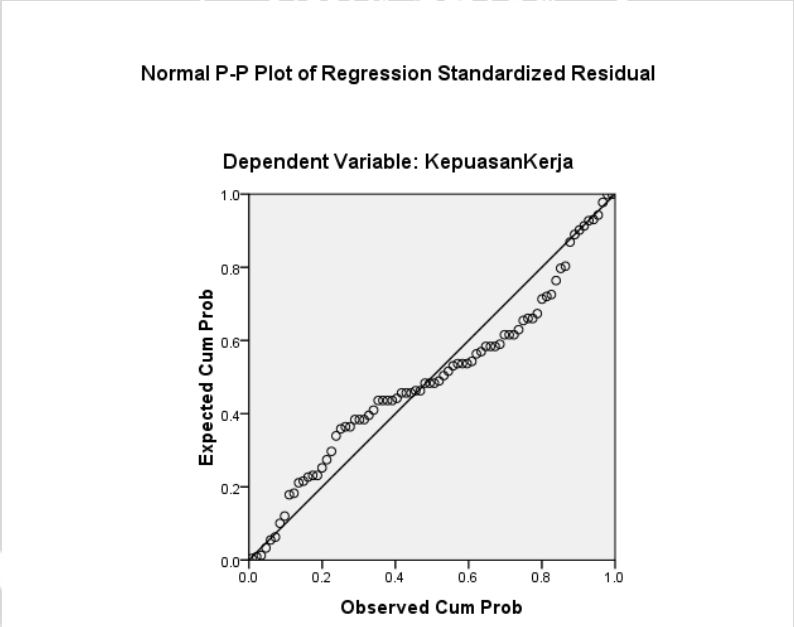
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik menggunakan grafik histogram dan grafik normal plot, sedangkan uji statistik yang digunakan adalah statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S).

1) Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 1

Persamaan sub struktur 1 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Untuk mendeteksi apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka perlu dilakukan uji normalitas dengan menggunakan grafik histogram dan grafik normal plot. Model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila grafik histogram menunjukkan distribusi normal, tidak menceng *(skewness)*. Begitu juga dengan grafik normal plot, model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila titik –titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.



Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 1
Sumber: Data Primer Diolah, 2016



Gambar 4.2 Normal P-P Plot Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 1
Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Gambar 4.1 dan 4.2 menyajikan informasi mengenai hasil uji normalitas untuk persamaan sub struktur 1. Berdasarkan pada tampilan grafik histogram dapat dilihat bahwa grafik histogram memberikan pola yang normal atau tidak

terlihat adanya kemencengan *(skewness),* begitu juga pada tampilan grafik normal plot dimana titik – titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar dan mengikuti garis diagonalnya. Dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan pada grafik histogram dan grafik normal plot model regresi untuk persamaan sub struktur 1 sudah memenuhi asumsi normalitas. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, perlu dilakukan uji normalitas dengan uji statistik menggunakan uji statistik non – parametric *Kolmogrov-Smirnov* (K-S), dengan dasar hipotesis sebagai berikut :

H0 : Data residual berdistribusi normal

H1 : Data residual tidak berdistribusi normal

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.92132454
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.121
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.204

a. Test distribution is Normal.

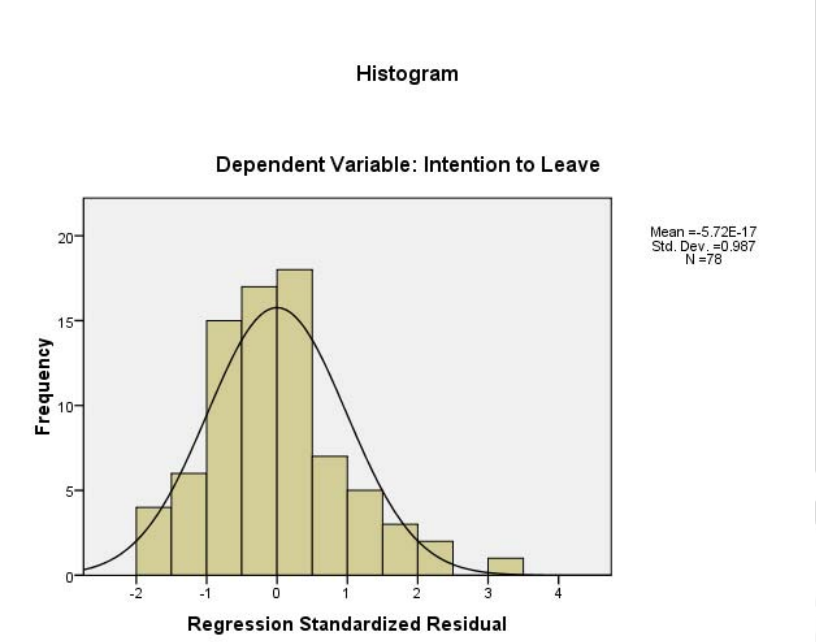
Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik *Kolmogrov-Smirnov*, diperoleh nilai *Kolmogrov – Smirnov* sebesar 1,068 dengan signifikansi sebesar 0,204 dimana nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05 atau 5%. Hal ini berarti H0 diterima, sehingga dapat

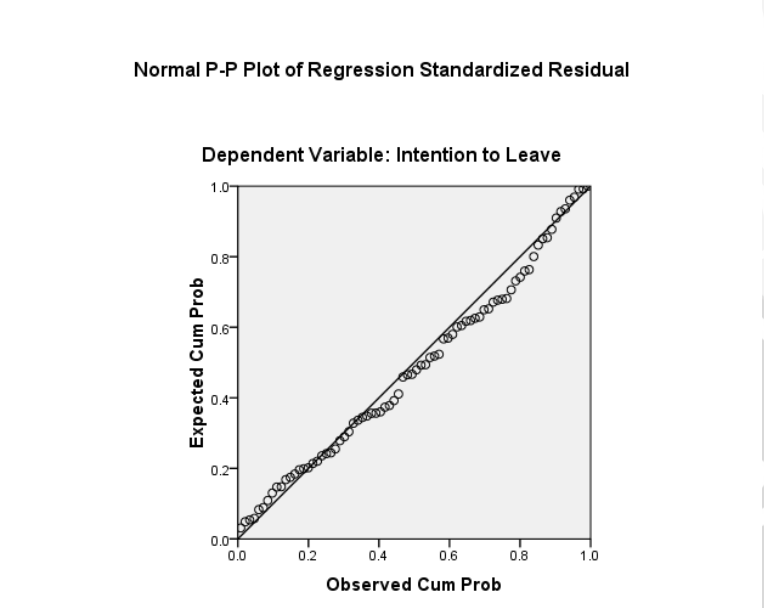
disimpulkan bahwa model regresi untuk persamaan sub struktur 1 sudah memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 2

Persamaan sub struktur 2 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel stres kerja, kepuasan kerja dan *intention to leave*. Untuk mengetahui apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka perlu dilakukan uji normalitas dengan menggunakan grafik histogram dan grafik normal plot. Model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, tidak menceng *(skewness)*. Begitu juga dengan grafik normal plot, model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila titik – titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.



Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 2
Sumber : Data Primer Diolah, 2016



Gambar 4.4 Normal P-P Plot Uji Normalitas Persamaan Sub Struktur 2
Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Gambar 4.3 dan 4.4 menyajikan informasi mengenai hasil uji normalitas untuk persamaan sub struktur 2. Berdasarkan pada tampilan grafik histogram dapat dilihat bahwa grafik histogram memberikan pola yang normal atau tidak terlihat adanya kemencengan *(skewness)*, begitu juga pada tampilan grafik normal plot dimana titik – titik yang menggambarkan data sesungguhnya menyebar dan mengikuti garis diagonalnya. Dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan pada grafik histogram dan grafik normal plot model regresi untuk persamaan sub struktur 2 sudah memenuhi asumsi normalitas. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, perlu dilakukan uji normalitas dengan uji statistik menggunakan uji statistik non – parametric *Kolmogrov – Smirnov* (K –S), dengan dasar hipotesis sebagai berikut :

Ho : Data residual berdistribusi normal

H1 : Data residual tidak berdistribusi normal

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov – Smirnov* (K-S) 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.91172669
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.756
Asymp. Sig. (2-tailed)		.618

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik *Kolmogrov – Smirnov*, diperoleh nilai *Kolmogrov – Smirnov* sebesar 0,756 dengan signifikansi sebesar 0,618 dimana nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05 atau 5%. Hal ini berarti H0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi untuk persamaan sub struktur 2 sudah memenihi syarat asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui apakah model regresi sudah memenuhi asumsi homoskedastisitas maka perlu dilakukan uji heteroskedastisitas.

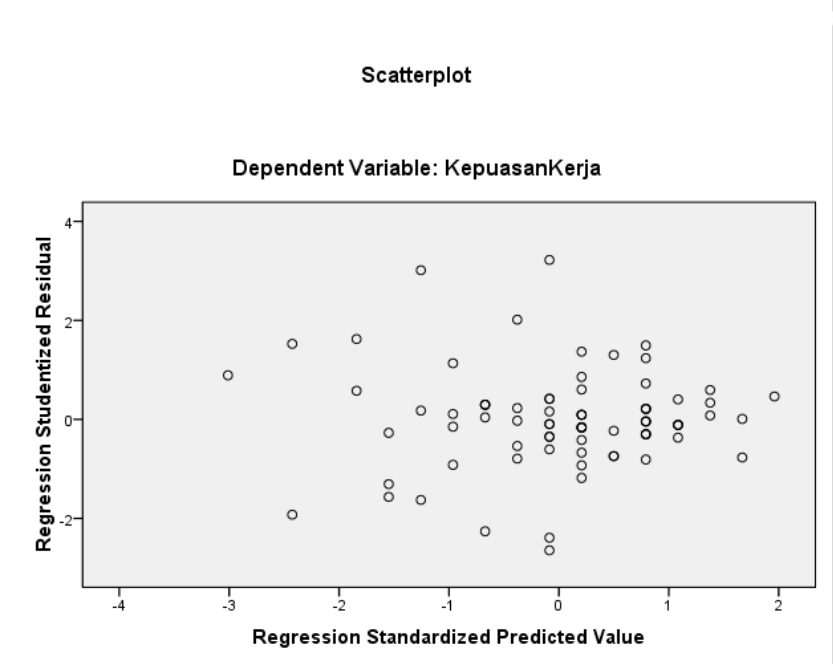
Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *scatterplot*, dengan hipotesis sebagai berikut:

H0: model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas

H1: model regresi terjadi heteroskedastisitas

1) Uji Heteroskedastisitas Persamaan Sub Struktur 1

Persamaan sub struktur 1 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Untuk mendeteksi apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dengan sumbu Y yang telah diprediksi dan sumbu X residual yang telah di-studentized. Hasil uji scatterplot adalah sebagai berikut:



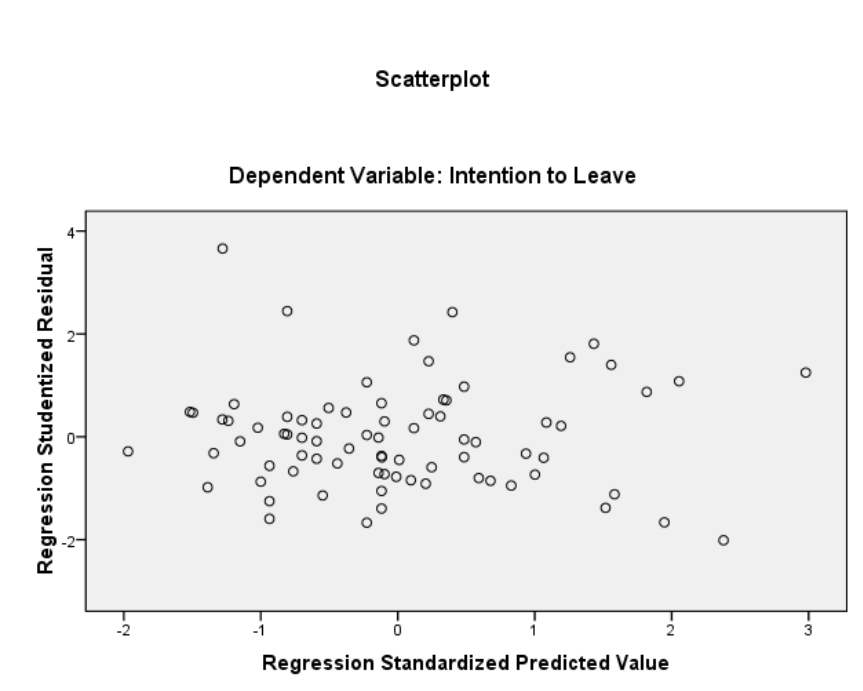
Gambar 4.5 Hasil Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 1
Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Gambar 4.5 menyajikan informasi mengenai hasil uji hetersokedastisitas persamaan sub struktur 1 dengan menggunakan grafik *scatterplots*. Dari grafik *scatterplots* dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan grafik scatterplots tersebut, hipotesis yang menyatakan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas (H1) ditolak,

sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau H0 diterima**.**

2) Uji Heteroskedastisitas Persamaan Sub Struktur 2

Persamaan sub struktur 2 merupakan model regresi yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Untuk mendeteksi apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dengan sumbu Y yang telah diprediksi dan sumbu X residual yang telah di-studentized. Gambar 4.6 menyajikan informasi mengenai hasil uji hetersokedastisitas persamaan sub struktur 2 dengan menggunakan grafik scatterplots. Dari grafik scatterplots dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan grafik scatterplots tersebut, hipotesis yang menyatakan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas (H1) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau H0 diterima. Hasil uji scatterplot adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6 Hasil Uji Scatterplot Persamaan Sub Struktur 2
Sumber: Data Primer Diolah, 2016

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Hasil Analisis Jalur *(path analysis)*

Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi. Analisis jalur digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat atau kausal. Uji statistik dilakukan dengan menggunakan *standardized coefficients beta* (*β* standar). Uji signifikan dapat dilakukan dengan cara membandingkan signifikansi koefisien jalur tersebut. Jika nilai signifikansi koefisien jalur kurang dari 0,05 maka dianggap signifikan, sebaliknya jika lebih dari 0,05 dianggap tidak signifikan.

1. Koefisien Jalur Stres Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Pengaruh parsial pengaruh stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) dirumuskan dalam hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho = PZX = 0, Stres kerja (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z)

Ha = PZX > 0, Stres kerja (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z)

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

Jika signifikan t ≤ 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima

Jika signifikan t > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Jika hipotesis nol ditolak, berarti dengan taraf kesalahan sebesar 5%, variabel eksogen yang diuji secara nyata berpengaruh terhadap variabel endogen.

Tabel 4.13 Hasil Analisis jalur Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Variabel bebas	Standardized Coefficients	t_{hitung}	Probabilitas (Sig.)	Ket
	Beta			
Stres Kerja (X)	- 0,225	- 2,015	0,047	Signifikan
R Square (R^2) : 0,051				

Sumber : Data Primer Diolah, 2016
Keterangan : Variabel endogen adalah kepuasan kerja (Z)

Berdasarkan Tabel 4.13 tersebut dapat diketahui bahwa hasil pengaruh antara variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja adalah signifikan. Variabel stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) memiliki t hitung – 2,015 pada sig. t sebesar 0,047 yang menghasilkan keputusan terhadap H0 ditolak karena nilai sig. t kurang dari 0,05 yang artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Dengan demikian variabel stres kerja (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) sehingga H1: Diduga stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja diterima.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.13 dan uraian hasil analisis, diperoleh koefisien jalur (PZX) stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar - 0,225. Besarnya koefisien determinasi (kontribusi) stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,051 dan besar koefisien ϵ_1 adalah :

$\epsilon_1 = \sqrt{1 - 0.051} = 0{,}974$

2. Koefisien Jalur Stres Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z) dan *Driver Intention to Leave* (Y)

Hasil pengujian pengaruh stres kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Z) dan *intention to leave driver* (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *intention to leave driver*

Variabel	Standardized Coefficients	t_{hitung}	Sig.	Keterangan
Stres Kerja (X)	0,421	4,154	0.000	Signifikan
Kepuasan Kerja (Z)	- 0,225	- 2,219	0.030	Signifikan
$R^2 = 0.270$				

Sumber : Data primer diolah, 2016
Keterangan : Variabel endogen adalah *driver intention to leave* (Y)

a. Pengaruh stres kerja (X) terhadap *driver intention to leave* (Y)

Variabel stres kerja mempunyai nilai t hitung 4,154 pada sig.t sebesar 0,000 yang menghasilkan keputusan terhadap Ho ditolak karena nilai sig.t kurang dari 0,05 artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Dengan demikian variabel stres kerja (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap *driver intention to leave* (Y) sehingga H2 : Diduga stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *driver intention to leave* diterima.

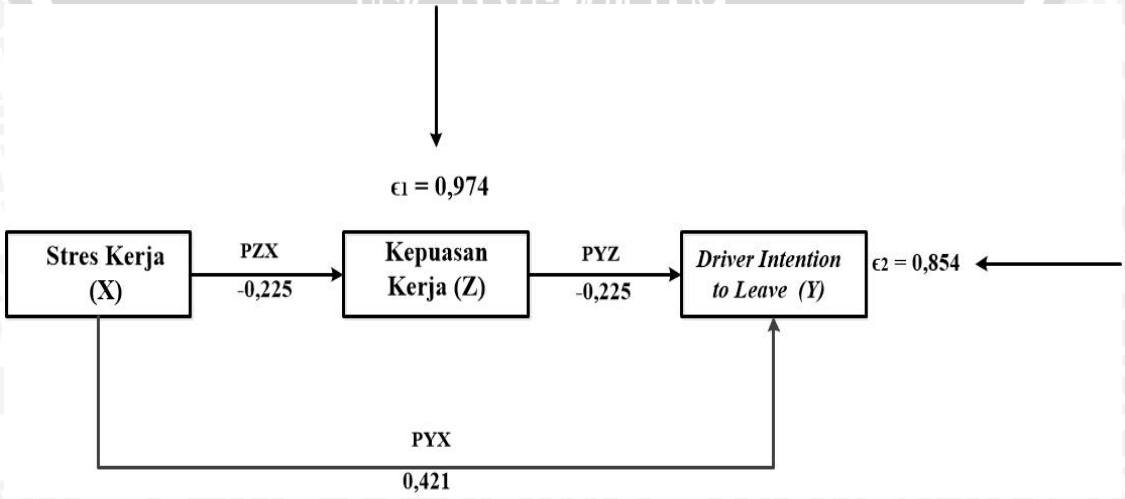
b. Pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap *driver intention to leave* (Y)

Variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung -2,219 pada sig.t sebesar 0,030 yang menghasilkan keputusan terhadap Ho ditolak karena nilai sig.t kurang dari 0,05 artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Dengan demikian variabel kepuasan kerja (Z) memiliki pengaruh signifikan terhadap *driver intention to leave* (Y) sehingga H3: Diduga kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *driver intention to leave* dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.14 dan uraian hasil analisis, diperoleh koefisien jalur (PYX) stres kerja (X) terhadap *driver intention to leave* (Y) sebesar 0,421 dan koefisien jalur (PYZ) kepuasan kerja (Z) terhadap *driver intention to leave* (Y) sebesar – 0,225. Besarnya koefisien determinasi (kontribusi) X dan Z secara simultan terhadap Y sebesar 0,270 dan besar koefisien ϵ_2(pengaruh error) adalah :

$$\epsilon_2 = \sqrt{1 - 0{,}270} = 0{,}854$$

Dengan demikian dapat digambarkan secara keseluruhan diagram jalur sub-struktur 1 dan sub-struktur 2 sebagai berikut:



Gambar 4.7
Hasil Diagram Jalur Sub-Struktur 2: Stres Kerja (X) terhadap Kepuasan Kerja (Z) dan *Driver Intention to Leave* (Y)
Sumber : Data primer diolah, 2016

Gambar 4.7 menyajikan hasil analisis jalur pengaruh masing – masing variabel penelitian. Pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja sebesar – 0,225, sedangkan pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel *driver intention to leave* sebesar 0,421 dan pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel *driver intention to leave* sebesar – 0,225. Berdasarkan diagram analisis jalur tersebut, dapat disusun persamaan struktural sebagai berikut :

Sub struktur 1 : $Z = - 0{,}225X + \epsilon_1$

Sub struktur 2 : $Y = 0{,}421 – 0{,}225X + \epsilon_2$

3. Pengaruh Tidak Langsung (*Inderect Effect*)

Pengaruh tidak langsung dalam jalur ini adalah pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* melalui kepuasan kerja.Pengaruh tidak langsung dihitung dengan melakukan perkalian antara koefisien jalur pengaruh langsung pada jalur yang dilewati. Perhitungan pengaruh tidak langsung variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* melalui kepuasan kerja sebagai berikut :

$X \rightarrow Z \rightarrow Y$

IE = (PZX) (PYZ)

= (- 0,225) (- 0,225)

= 0,050

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,050. Nilai tersebut berarti bahwa pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* melalui kepuasan kerja sebesar 0,050. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja sebagai variabel perantara dalam hubungan stres kerja terhadap *driver intention to leave*.

4. Pengaruh Total *(Total Effect)*

Pengaruh total atau *Total Effect* (TE) merupakan pengaruh keseluruhan dari berbagai hubungan antar variabel. Pengaruh total digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keseluruhan hubungan antar variabel dalam sebuah model. Pengaruh total variabel stres kerja, kepuasan kerja dan *driver intention to leave* dapat diketahui melalui perhitungan sebagai berikut :

$$TE = (PZX)\,(PYZ) + PYX$$
$$= (-\,0{,}225)\,(-\,0{,}225) + 0{,}421$$
$$= 0{,}471$$

Pengaruh total memperoleh angka sebesar 0,471. Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh total variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* yang dimediasi oleh kepuasan kerja adalah sebesar 0,471. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah variabel kepuasan kerja diperlukan untuk memperkuat keberadaan variabel stres kerja dan *driver intention to leave.*

5. Ketepatan Model *(Goodness-of-Fit Test)*

Ketepatan model penelitian diukur melalui hubungan koefisien determinasi (R^2) pada kedua persamaan sub struktur. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) untuk kedua persamaan sub struktur dapat dilihat pada tabel 4.15 dan tabel 4.16.

Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (R2) Model Persamaan Sub Struktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.225[a]	.051	.038	3.947

a. Predictors: (Constant), Stres_Kerja

b. Dependent Variable : Kepuasan_Kerja

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Tabel 4.16 Koefisien Determinasi (R2) Model Persamaan Sub Struktur 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520[a]	.270	.250	2.950

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Kerja, Stres_Kerja

b. Dependent Variable : *Intention_to_Leave*

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Model persamaan sub struktur 1 memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,051 dan model persamaan sub struktur 2 memiliki nilai koefisien detreminasi (R^2) sebesar 0,270. Perhitungan ketepatan model jalur adalah sebagai berikut :

$R^2 = 1 – (1 - R^2_1) (1 – R^2_2)$

$= 1 – (1 – 0,051) (1 – 0,270)$

$= 1 – (0,949) (0,73)$

$= 1 – 0,69277$

$= 0,30723$ atau 30,72 %

Hasil perhitungan didapatkan nilai ketepatan model sebesar 30,72%. Hal ini menunjukkan bahwa model jalur yang diusulkan mampu menjelaskan

hubungan dari ketiga variabel yang diteliti sebesar 30,72%. Sisanya 69,28% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Tentang Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan *Driver Intention to Leave* di PT Citra Perdana Kendedes Malang

Berikut ini akan dijelaskan mengenai gambaran stres kerja, kepuasan kerja dan *driver intention to leave* pada di PT Citra Perdana Kendedes Malang

a. Stres Kerja

Tingkat stres kerja di PT Citra Perdana Kendedes termasuk dalam kategori rendah. Berdasarkan nilai rata – rata variabel *(grand mean)* sebesar 2,75 diketahui bahwa mayoritas responden menjawab tidak setuju karena banyak diantara mereka tidak merasakan stres dalam melakukan pekerjaan melainkan menjadikan pekerjaan sebagai *hobby*. Sistem kejar setoran tidak menjadi beban berat bagi *driver* dalam bekerja, hal ini diperkuat dengan hasil jawaban pada item X.1.2 sebesar 64,1% menjawab tidak setuju. Waktu yang disediakan untuk bekerja juga tidak mengikat karena *driver* diberi hak untuk membawa unit selama 24 jam. Setiap 1 unit dioperasikan oleh 2 orang driver dimana masing – masing *driver* diperbolehkan mengoperasikan unit 24 jam sehari secara bergantian. Ketika *driver* sedang *off* hari kerja, *driver* masih diperbolehkan untuk tetap masuk kerja dengan mengoperasikan unit lain yang masih tersedia di garasi. Kesempatan ini juga digunakan bagi *driver* untuk menambah poin. Dalam melakukan pekerjaan *driver* juga dapat bersosialisasi dan berinteraksi langsung dengan rekan kerja lain atau sekedar bersantai sambil menunggu panggilan operator atau pesanan taksi dari pelanggan. Sehingga dengan bersosialisasi ini dapat mengurangi kebosanan dalam

bekerja.Peraturan dan kebijakan dari atasan tidak membuat *driver* tertekan dan stres. Karena *driver* juga menyadari bahwa adanya peraturan dan kebijakan di perusahaan untuk mengatur agar pekerjaan dan pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan. Peraturan yang diterapkan berhubungan dengan tanggung jawab driver terhadap pekerjaan.

b. Kepuasan Kerja

Berdasarkan nilai rata – rata variabel kepuasan kerja dengan nilai 3,86 kepuasan kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong tinggi/puas. Hal ini diperkuat dengan jumlah *grand mean* pada variabel ini berjumlah 3,86 yang berarti sudah menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada driver PT Citra Perdana Kendedes Malang diatas rata - rata. *Driver* sudah puas dengan penghasilan dan bonus – bonus yang diberikan perusahaan yang sesuai untuk tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan dengan rekan – rekan kerja juga terbilang tinggi karena mereka berkomunikasi baik dengan sesama rekan kerja sehingga mereka sangat kooperatif dalam melaksanakan pekerjaan. Hubungan yang terjalin antara penyelia *(supervisor)* ataupun atasan juga sangat baik dan atasan juga memberikan dukungan untuk membantu kelangsungan *driver* dalam bekerja dengan begitu *driver* dapat menikmati bekerja dengan rekan – rekan perusahaan baik sesama *driver* atau dengan penyelia.

c. Driver Intention to Leave

Driver intention to leave pada PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah hal ini diperkuat dengan jumlah *grand mean* sebesar 2,22. Mayoritas *driver* tidak ada keinginan ataupun niat untuk keluar dan mencari pekerjaan yang lebih baik. Kepuasan terhadap perusahaan membuat *driver* enggan

untuk meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja. Tingkat pendidikan yang kurang tinggi menjadi salah satu faktor yang menjadi penghambat *driver* untuk mencari pekerjaan yang lebih baik. Karena *driver* berfikir walaupun pindah ke perusahaan lain pekerjaan yang dilakukan tetap menjadi seorang *driver*. Sehingga *driver* hanya bersyukur dan menikmati di perusahaan tempat ia bekerja. Selain itu banyak diantara mereka yang sudah bertahun – tahun bahkan belasan tahun sudah menjadi *driver* di PT Citra Perdana Kendedes Malang, sehingga sudah nyaman dengan perusahaan dan enggan untuk berpindah ke perusahaan lain. Diantara mereka juga menjadikan pekerjaan sebagai *hobby* karena sudah lama bergelut dibidang ini dan banyak diantara mereka yang sudah sejak muda mengemudikan mobil roda empat.

2. Analisis Path

a. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. Pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung}sebesar -2,015 lebih besar dari nilai t_{tabel}1,9917. Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja sebesar 0,047 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,047 < 0,05$). Berdasarkan pada pengujian analisis jalur yang dilakukan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (H1) dapat diterima.

Nilai koefisien jalur (β) variabel stres kerja terhadap variabel kepuasan kerja adalah sebesar – 0,225 atau sebesar - 22,5%. Nilai koefisien jalur sebesar –

0,225 atau 22,5% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan stres kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan penurunan kepuasan kerja sebesar 22,5%. Dapat disimpulkan bahwa apabila stres kerja naik, maka kepuasan kerja akan semakin menurun. Hal ini sesuai dengan teori Hemmington dan Smith (1999) dalam Adityo Nugroho (2008 : 29) yang menyatakan bahwa dampak negatif dari stres kerja dapat terjadi dalam bentuk respon biologis, respon emosional, meningkatnya kecelakaan kerja dan lebih jauh lagi stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja *(job dissatisfaction)*, meningkatnya jumlah karyawan yang keluar, dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain.Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan (Robbins, 2007: 376).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti Yasa (2014) yang menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang rendah akan mempengaruhi yang nyata pada tercapainya kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) juga menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pada perawat RS Wava Husada Malang. Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat atau perawat mengalami stres yang berlebihan maka kepuasan kerja perawat juga akan menurun. Penelitian Hendyansyah (2010) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja (fisik dan psikis) terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Driver Intention to Leave*

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *driver intention to leave*. Pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung} sebesar 4,154 dimana nilai t_{hitung}lebih besar dari nilai t_{tabel} (4,154 >1,9917). Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (0,000 < 0,05). Berdasarkan pada pengujian analisis jalur yang dilakukan, maka hipotesis yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *driver intention to leave* (H1) dapat diterima.

Nilai koefisien (β) variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* adalah sebesar 0,421 atau 42,1%. Nilai koefisien jalur sebesar 0,421 atau 42,1% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan stres kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan meningkatnya *driver intention to leave* pada PT Citra Perdana Kendedes Malang sebesar 42,1%. Dapat disimpulkan bahwa apabila stres kerja mengalami peningkatan maka *driver intention to leave* juga akan meningkat. Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2007:376) yaitu gejala stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan juga juga diidentifikasi sebagai alasan meningkat pesatnya kemangkiran kerja yang tidak terjadwal. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan akan berimplikasi terhadap keinginan karyawan tersebut untuk keluar atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja secara sukarela dengan suatu alasan. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka

karyawan akan merasakan stres yang berlebihan sampai akhirnya akan berpikir untuk keluar dari organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014) yang menunjukkan bahwa Stres mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap intensi meninggalkan organisasi. Adanya pengaruh ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan karyawan selama bekerja akan memungkinkan tingginya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) pada RS Wava Husada Malang yang menunjukkan Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to leave*. Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami oleh perawat, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat menjadi semakin tinggi. Sebaliknya apabila tingkat stres yang dialami perawat rendah, maka keinginan untuk keluar atau kecenderungan *intention to leave* perawat juga akan semakin rendah.

c. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Driver Intention to Leave*

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *driver intention to leave*. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave* dapat dijelaskan oleh nilai t_{hitung}sebesar - 2,219 dimana t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (-2,219 >1,9917. Hasil analisis jalur juga menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel kepuasan kerja 0,030 dimana nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05 atau α = 0,030 < 0,05. Berdasarkan pada uji analisis jalur yang dilakukan, maka hipotesis

yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *driver intention to leave* (H3) dapat diterima.

Nilai koefisien jalur (β) variabel kepuasan kerja terhadap *driver intention to leave* adalah sebesar -0,225 atau -22,5%. Nilai koefisien jalur sebesar -0,225 atau -22,5% mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan kepuasan kerja sebesar 1%, maka akan diiringi pula dengan menurunnya *intention to leave* sebesar 22,5%. Dapat disimpulkan bahwa apabila tingkat kepuasan naik, maka *intention to leave driver* mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara kepuasan kerja dan *intention to leave* seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2007:44) dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan meliputi beberapa hal, diantaranya terhadap produktivitas, keabsenan, dan pengunduran diri. Disebutkan juga bahwa kepuasan juga berkolerasi negatif dengan pengunduran diri,namun hubungan tersebut lebih kuat dari apa yang kita temukan untuk keabsenan. Salah satu tindakan karyawan yang merasa tidak puas dapat melakukan *exit* (keluar) yaitu perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi,meliputi pencarian posisi baru sekaligus mengundurkan diri (Robbins: 2008:112).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismawan, Wayan Gede Supartha, dan Ni Nyoman Kerti yasa (2014) yaitu kepuasan kerja memberikan pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap intensi keluar karyawan. Adanya kepuasan kerja yang tinggi akan membuat karyawan tetap bertahan di organisasi dan terus bekerja semaksimal mungkin mewujudkan tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Wasono (2015) juga menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap

intention to leave. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat, maka kecenderungan *intention to leave* akan menurun.

d. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Driver Intention to Leave* Melalui Kepuasan Kerja

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *driver intention to leave*. Pengaruh secara langsung variabel stres kerja terhadap variabel *driver intention to leave* dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,154 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,9917 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan nilai signifikansi 0,000 (Sig < 0,05). Hubungan antara variabel stres kerja dan variabel *driver intention to leave* memiliki koefisien jalur (β) sebesar 0,421 atau 42,1%. Melalui perhitungan pengaruh tidak langsung, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berperan sebagai variabel perantara dalam hubungan stres kerja terhadap *driver intention to leave.* Pengaruh variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave* melalui kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh hasil perhitungan *indirrect effect* sebesar 0,050 atau 5% dan bernilai positif. Perhitungan pengaruh total juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dapat memperkuat hubungan variabel stres kerja terhadap *driver intention to leave*, dengan hasil perhitungan *total effect* sebesar 0,471 atau 47,1%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan:

1. Tingkat stres kerja pada *driver* PT Citra Perdana Kendedes Malang tergolong rendah, banyak diantara mereka tidak merasakan stres dalam melakukan pekerjaan karena tidak menganggap pekerjaan sebagai beban melainkan menjadikan pekerjaan sebagai *hobby*. Tingkat kepuasan kerja *driver* termasuk dalam kategori tinggi, *driver* sudah puas dengan penghasilan dan bonus – bonus yang diberikan perusahaan. Sedangkan *driver Intention to leave* tergolong dalam kategori rendah.
2. Stres kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. Apabila stres kerja mengalami peningkatan, maka akan diikuti pula dengan penurunan kepuasan kerja.
3. Stres kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *driver intention to leave.* Apabila stres kerja mengalami peningkatan,maka akan diikuti pula dengan peningkatan *driver intention to leave.*
4. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap *driver intention to leave.* Apabila kepuasan kerja mengalami peningkatan maka akan diikuti pula dengan penurunan *driver intention to leave*.

B. SARAN

Berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. PT Citra Perdana Kendedes sebaiknya mempertahankan kondisi *driver* dengan tingkat stres kerja yang rendah agar kepuasan kerja dari *driver* tinggi dan *intention to leave* rendah. Manajemen personalia dapat melakukan pendekatan individu seperti pelatihan relaksasi dan pendekatan organisasi dengan menjaga komunikasi.
2. PT Citra Perdana Kendedes sebaiknya mempertahankan tingkat kepuasan kerja *driver* dengan menekan stres kerja agar *driver* semakin enggan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan pengawasan, meningkatkan bonus serta menjaga kondisi kerja yang baik dan kerja sama antar *driver* sehingga kinerja *driver* dalam memberikan pelayanan pada konsumen akan maksimal.
3. PT Citra Perdana Kendedes dapat memberlakukan kebijakan baru untuk menekan stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja serta memberikan *reward* baik berupa *financial* maupun *non financial* sebagai *feedback* karyawan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya. Dari ketiga variabel yang diteliti, sebaiknya untuk menambah variabel – variabel lain, karena masih ada variabel – variabel lain yang mempengaruhi dan tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, perlu diteliti lebih lanjut mengenai variabel lain seperti keikatan terhadap perusahaan, tingkat pendidikan dan

intelegensi, Usia, lama kerja dan variabel berpengaruh lainnya. Peneliti selanjutnya dapat mengadakan penelitian pada objek penelitian yang lebih luas dan objek penelitian yang berbeda.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.

Azwar, S. 2002. *Tes Prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cox,T. Griffiths,A. 2005. *Research on Work – Related Stress*. European Agency for Safety and Health at Work, Belgium PP.87

Danim,S. 2004. *Metode Penelitian untuk ilmu-ilmu perilaku*. Jakarta: Bumi Aksara

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Rineka Cipta

Gaffar, Hulaifah. 2012. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Bank Mandiri Tbk Kanwil X Makassar). *Skripsi.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNHAS

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Gunarsa, S.D. 2004. *Psikologi praktis anak,remaja dan keluarga*. Jakarta: Gunung mulia

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPFE

Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo

Hendiyansyah. 2010. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada karyawan PT Sinar Antjol Tangerang). Skripsi. Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta: Erlangga

Kreitner & Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Biro Bahasa Alkemis. Jilid 1 & 2. Edisi Sembilan. Jakarta : Salemba Empat

Luthans, Fred.2006. *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono dkk. Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Andi

Mangkunegara, Anwar Prabu.2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Martoyo, Susilo. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE.

_____.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kelima. Yogyakarta:BPFE

Mathis, Robert. L dan John H. Jackson.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan oleh Jimi Sadeli dan Bayu Prawira Hie. Jakarta : Salemba Empat

Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2 Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga

Nugroho, Adityo.2008 "Analisis Pengaruh Job Stress dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention" (Studi pada PT.Astra Graphia,Tbk).*Tesis* Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro,Semarang.

Riduan, Kuncoro. 2011. *Path analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta

Rismawan, Putu Agus Eka., Wayan Gede Supartha, Ni Nyoman Kertiyasa. 2014. *Peran Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Keluar Karyawan.* E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.8 : 424-441. http://download.portalgaruda.org/article.php?article=174432&val=984&title=PERAN%20MEDIASI%20KOMITMEN%20ORGANISASIONAL%20PADA%20PENGARUH%20STRESS%20KERJA%20DAN%20KEPUASAN%20KERJA%20TERHADAP%20INTENSI%20KELUAR%20KARYAWAN . (Diakses tanggal 9 Februari 2016 pukul 22:24)

Rivai, Veithzal, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (dari Teori ke Praktik)*. PT Raja Grafindo Persada,Jakarta

Robbins, Stephen P . 2007. *Prinsip – prinsip Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Halida dan Dewi Sartika. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga

Robbins & Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Diana Angelica, Ria Cahyani, Abdul Rosyid. Jilid 1 & 2. Edisi Duabelas. Jakarta : Salemba Empat

Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Sarwono, Jonathan.2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keempat.Jakarta: Salemba Empat

Siagian, Aprizal Gunawan. 2014. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Intention to Quit* Perawat (Pada RSJD Dr.Aminoto Gondhohutomo Semarang).*Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro

Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama

Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE.

Soedjadi, 2000.*Kiat Pendidikan Matematika di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional

Sudjana. 2003. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

_____.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, Wiratna V. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Supranto. J .2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid Pertama Edisi ke enam . Jakarta: Erlangga

Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media

Suwandi, dan Nur Indriantoro (1999), "Pengujian Model Turnover Pasewark dan Strawser: Studi Empiris pada Lingkungan Akuntansi Publik", Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, 2 (2), halaman 173-195.

Syahronica, Gabriela.2014. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi pada karyawan departemen dunia fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol. *Skripsi S1*. Fakultas Ilmu Administrasi

Tanjung, Hasrudy. 2012. Pengaruh Kelelahan Kerja, Kepuasan Kerja,Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Keluar Kerja Perawat (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Islam Jakarta). *Disertasi.* Doktor Ilmu Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis.Universitas Brawijaya

Umar, Husein. 2005. *Metode Riset* Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

_____. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*, Edisi I, Cetakan Pertama.Jakarta:Raja Grafindo Persada.

Wasono, Pundi Sakti Bagus. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Intention to Leave (Studi Pada Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen Malang). *Tesis.* Magister Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya