

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI PADA PT JASA RAHARJA CABANG KALIMANTAN SELATAN

Budi Yanuarifan Tri Utomo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin
Jl. Ahmad Yani Km. 5.5 Banjarmasin

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja dan stres kerja apakah berpengaruh signifikan secara simultan, parsial dan dominan terhadap *turnover intention* pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan. Metode penelitian menekankan pada pembagian angket yang disebarakan kepada pihak pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan baik secara simultan, parsial kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan.

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Turnover Intention*

Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis semakin kompetitif di era globalisasi saat ini. Agar dapat berkembang dan bersaing dengan bisnis lain, perusahaan harus mampu memiliki keunggulan dan kapabilitas kompetitif yang signifikan. Tentu saja, sumber daya yang baik diperlukan untuk mencapai keuntungan dan hasil yang diinginkan. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling signifikan.

Sumber daya manusia selalu dikaitkan dengan setiap organisasi sebagai faktor penentu keberadaannya, dan mereka memainkan peran penting dalam membantu keberhasilan dan efisiensi pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Akibatnya, bisnis harus mampu mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia secara efektif. Bagi banyak bisnis, masalah keinginan berpindah yang tinggi tampaknya telah menjadi masalah yang parah. Dampak negatif dari pergantian karyawan terhadap kualitas dan kemampuan perusahaan untuk mengganti karyawan yang keluar adalah memerlukan waktu dan biaya yang meningkat untuk mendapatkan personil baru.

Sikap tenaga kerja terhadap pekerjaan mereka tercermin dalam kepuasan. Jika karyawan puas dengan pekerjaan cenderung lebih antusias terhadap perusahaan. Ketidakpuasan kerja, di sisi lain, akan menyebabkan tingginya tingkat pergantian staf, ketidakhadiran, pemogokan, dan tindakan lain yang akan merugikan organisasi. "Skenario yang menekan seseorang untuk menyikapi sesuatu, ada rintangan yang dialami," tulis Hariandja (2017:303). Stres dapat dikurangi dan dikelola, bahkan jika tidak dapat sepenuhnya diubah. Ketika tekanan kerja menumpuk, dapat menghambat proses berpikir, membuat karyawan ekstra emosional, dan mengganggu kondisi pribadi mereka. Kinerja dan kesehatan karyawan dapat terganggu sebagai akibatnya, mendorong mereka untuk mempertimbangkan relokasi (niat

berpindah). Di situlah manajer berperan penting dalam membantu karyawan dalam mengatasi stres kerja yang sebagian besar dengan mengadakan program pengobatan.

Kepuasan kerja dan stres kerja keduanya terkait dengan niat berpindah. Hal ini karena karyawan yang puas dengan pekerjaannya lebih produktif, berkontribusi pada maksud dan tujuan perusahaan, dan memiliki keinginan yang lebih rendah untuk keluar. Banyak faktor yang dapat menyebabkan pergantian karyawan, tetapi kepuasan kerja telah berulang kali ditetapkan sebagai prediktor utama. Sedangkan ketidakpuasan muncul ketika seorang karyawan mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaannya dengan harapan menemukan pekerjaan yang akan memberinya kepuasan kerja yang lebih.

Masalah kepuasan kerja merupakan masalah mendasar yang berpotensi mempengaruhi keputusan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dan mencari pekerjaan di tempat lain yang lebih baik. Akibatnya, semakin rendah tingkat keterlibatan kerja, semakin besar kemungkinan mereka mempertimbangkan untuk meninggalkan posisi mereka. Ketidakpuasan karyawan dengan pekerjaan mereka diasumsikan berkontribusi pada berbagai masalah, termasuk pengurangan karyawan, perilaku kerja pasif, dan sebagainya. Mengingat kebahagiaan kerja pada hakekatnya merupakan masalah individu, karena setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi tergantung dari nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Selain masalah kepuasan kerja yang terjadi dalam organisasi, karyawan juga menghadapi masalah stres. Ini harus menjadi perhatian perusahaan karena perilaku stres kerja tidak hanya mempengaruhi individu, tetapi juga perusahaan secara keseluruhan.

Stres kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang mendorong mereka untuk mencari kesempatan kerja lain. Di antara banyak elemen yang mendorong pergantian karyawan, stres kerja dianggap sebagai salah satu yang sangat penting. Stres

di tempat kerja adalah bentuk kecemasan yang mengganggu emosi, proses berpikir, dan kesejahteraan fisik seseorang. Ketika stres kerja meningkat, karyawan mungkin merasa harus keluar.

PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan ialah perusahaan asuransi kecelakaan milik negara. Karenanya, Jasa Raharja memberikan asuransi kecelakaan sesuai dengan undang-undang. Program asuransi Jasa Raharja di bidang pencegahan kerugian akibat kecelakaan lalu lintas masih berjalan hingga saat ini. Jasa Raharja dikenal sebagai perusahaan asuransi kecelakaan lalu lintas darat, laut, dan udara. Jasa Raharja memfokuskan diri menjadi perusahaan asuransi terkemuka dengan memberikan layanan yang mengutamakan kebutuhan masyarakat. Hal ini tentunya mendorong Jasa Raharja untuk menerapkan skema jaminan sosial yang wajib dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

Tingginya ketidakpuasan pegawai pada PT. Cabang Jasa Raharja Kalimantan Selatan cukup besar, dengan tingkat di atas kisaran rata-rata. Ketidakpuasan karyawan dianggap normal jika berkisar antara 3-5 persen per tahun, sedangkan dikatakan berlebihan jika melebihi 5 persen per tahun, menurut Gillies dalam Ardana (2017). Selama kurun waktu 2018-2020, rata-rata mayoritas individu yang mengundurkan diri di PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan adalah 2-3 setiap tahun. Persentase personel yang berangkat PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan masih sangat tinggi, Menurut pendapat dari 7 karyawan yang diwawancarai, pekerjaan yang mereka lakukan terasa berat, dan hasil yang dicapai tidak sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan, sehingga mengakibatkan karyawan menjadi malas untuk bekerja dan sering datang terlambat masuk kerja. Beberapa karyawan telah menyatakan bahwa mereka pergi karena tekanan kerja yang meningkat tanpa kenaikan gaji, dan mereka merasa bahwa gaji yang diberikan perusahaan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan

sehari-hari mereka. Akibatnya, sejumlah karyawan memilih keluar karena ketidakpuasan kerja dan stress kerja.

Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan stres terhadap turnover intention pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan berdasarkan fakta dan gambaran nyata dari kesulitan-kesulitan di atas.

Landasan Teori

Turnover Intention (Y)

Variabel terikat yang sering disebut dengan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh faktor lain (Ibrahim, 2017). Intensi turnover merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

Keinginan karyawan untuk pindah mengacu pada kesimpulan penilaian individu yang berkaitan dengan hubungan berkelanjutan dengan perusahaan yang belum pernah diwujudkan dalam tindakan pasti, sedangkan niat berpindah mengacu pada keinginan atau niat tenaga kerja untuk menjual organisasi, berkontribusi pada keseluruhan realitas yang dihadapi oleh perusahaan tentang berapa banyak karyawan yang meninggalkan perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

Indikasi utama dalam menentukan turnover intention menurut Michaels dan Spector dalam (Notoatmodjo, 2019), adalah: Y1 Berpikir untuk berhenti (*Thinking of quitting*)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di tempat kerjanya. Diawali dengan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pegawai, kemudian pegawai mulai berfikir untuk keluar dari tempat kerjanya saat ini.

Y2 Niat untuk mencari alternatif (*Intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu yang berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika pegawai sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya pegawai tersebut akan

mencoba mencari pekerjaan di luar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

Y3 Niat untuk berhenti (*Intention to quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Pegawai berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan alternatif pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusannya untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Kepuasan Kerja (X1)

Reaksi emosional karyawan terhadap pekerjaan mereka bisa positif atau negatif. Kepuasan kerja menunjukkan bagaimana perasaan seseorang tentang pekerjaannya.

Menurut (Sedarmayanti, 2017), metrik berikut digunakan untuk menentukan kepuasan kerja:

X1.1 *Pay* (kepuasan terhadap gaji)

Salah satu indikator kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap gaji. Gaji adalah sejumlah uang yang diperoleh seseorang dalam kaitannya dengan jumlah usaha yang mereka lakukan, dan itu sama dengan jumlah uang yang diperoleh orang lain dalam pekerjaan yang sama.

X1.2 *Promotion* (kepuasan terhadap promosi)

Mengacu pada sejauh mana pergerakan atau kesempatan maju diantara tingkat yang berbeda dalam organisasi. Keinginan untuk promosi meliputi keinginan untuk kenaikan gaji, status sosial, kemajuan psikologis, dan rasa keadilan.

X1.3 *Coworkers* (kepuasan terhadap rekan kerja)

Rekan kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Memiliki rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

X1.4 *Nature of work* (kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri)

Sejauh mana pekerjaan memungkinkan seseorang untuk belajar menerima

tanggung jawab untuk tugas tertentu tantangan untuk pekerjaan yang menarik. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh sifat pekerjaan.

X1.5 *Supervision* (kepuasan terhadap atasan)

Sejauh mana perhatian atasan terdekat memperhatikan dan mendorong bawahannya dalam hal bantuan teknis. Atasan dengan hubungan personal yang kuat dengan bawahan dan keinginan untuk memahami minat mereka berkontribusi positif terhadap kepuasan karyawan, dan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan memiliki pengaruh yang menguntungkan pada pekerjaan.

Stres Kerja (X2)

Orang yang stres menjadi gugup dan mengalami kecemasan yang terus-menerus. Stres Kerja adalah suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang.

Dimensi stres kerja menurut (Notoatmodjo, 2019) yaitu :

X2.1 Kondisi pekerjaan

Stres di tempat kerja dapat disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan.

X2.2 Peran kerja

Karyawan merasa tidak nyaman di tempat kerja karena ketidakjelasan tugas mereka.

X2.3 Faktor interpersonal

Hal ini berkaitan dengan persahabatan, bawahan, dan atasan yang bekerja sama.

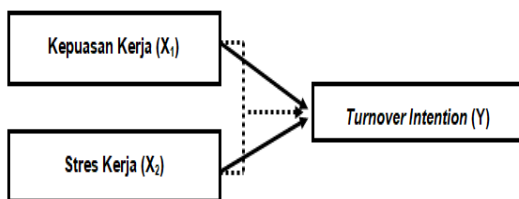
X2.4 Perkembangan karir

Yaitu jenjang karir di dalam suatu perusahaan, seperti promosi ke jabatan yang lebih tinggi, serta jaminan kerja.

X2.5 Struktur organisasi

Setiap perusahaan membutuhkan struktur organisasi yang unik, struktur yang kaku dan tidak bersahabat, memiliki pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, dan tidak memungkinkan karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Kerangka konseptual adalah penjelasan secara teoritis dari hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat harus dijelaskan secara konseptual (Sugiyono, 2018: 47). Variabel yang akan diteliti meliputi kepuasan kerja dan stres kerja sebagai variabel bebas (independen variabel) dan turnover intention sebagai model regresi, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka konseptual penelitian ini (variabel terikat). Gambar 1 menggambarkan model teoritis yang digunakan dalam penelitian ini.



Hipotesis

“Hipotesis adalah jawaban sementara dari tujuan penelitian yang diambil dari kerangka yang dikembangkan,” kata Sujarweni (2019: 62). Ini digambarkan sebagai sementara karena solusi yang diberikan hanya didasarkan pada keyakinan yang tepat daripada fakta empiris yang dikumpulkan selama pengumpulan informasi. Tidak cukup hanya mempresentasikan ide untuk menguji hipotesis; fakta yang diperoleh dari hasil pengumpulan data harus didukung oleh fakta yang harus dipertanggungjawabkan. Hipotesis berikut untuk penelitian ini akan didasarkan pada latar belakang peneliti, desain kuesioner, dan kerangka konseptual:

H1 : Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *turnover intention* pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan.

H2 : Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention* pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan

H3 : Kepuasan kerja memiliki pengaruh dominan terhadap *turnover intention* pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan.

Metode Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif untuk melakukan penyelidikannya. Penelitian deskriptif dan analitik adalah metode yang menggunakan pengujian statistik untuk mengidentifikasi dan mengkarakterisasi hubungan antara variabel dan banyak faktor lain yang terkait dengan topik yang diteliti. (Sugiyono, 2018 : 84).

Objek penelitian yang lengkap sebagai sumber data yang mengambil kualitas tertentu dalam suatu penelitian disebut sebagai populasi. Partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh 40 karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan. Sudjana (2017:109) mengklaim bahwa sampel diambil sebagian dari populasi umum. Karena populasi PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan kurang dari 100, seluruh responden dalam penelitian ini termasuk setiap karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan yang berjumlah 40 orang dipilih dengan metode sensus.

Pendekatan pengumpulan data berikut digunakan untuk mendapatkan data informasi yang diperlukan untuk penelitian ini:

- 4.5.1 Observasi, mengamati secara langsung di PT. Jasa Raharja sebagai objek penelitian mengenai Turnover Intention
- 4.5.2 Wawancara. Yaitu, data dikumpulkan melalui dialog langsung atau sesi tanya jawab dengan orang-orang yang memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang relevan. Jika peneliti ingin melakukan studi eksploratif untuk mengidentifikasi masalah yang perlu dipelajari, atau jika peneliti ingin belajar lebih banyak dari partisipan yang lebih mendalam dan proporsi sampel terbatas, wawancara merupakan pendekatan paling mendalam ketika pengumpulan data.

4.5.3 Studi pustaka, Metode pengumpulan data ini meliputi melakukan tinjauan umum terhadap penelitian, memo, dan laporan yang relevan dengan subjek yang diteliti.

4.5.4 Angket. Yaitu serangkaian pertanyaan tertulis yang dirancang untuk memperoleh umpan balik dari responden dalam bentuk laporan kepribadian atau item yang dia ketahui (Arikunto, 2014). Responden diminta untuk menjawab semua pertanyaan dalam survei dengan memilih salah satu opsi. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner jawaban benar dengan 5 (lima) pilihan jawaban untuk setiap topik. Tanggapan yang disampaikan oleh responden kemudian dinilai menggunakan skala Likert dalam penelitian ini. Responden harus memilih satu respons dari daftar lima opsi, masing-masing dengan skornya sendiri. Hasil total kemudian dihitung sebagai proporsi sikap Skala Likert peserta. Berikut ini adalah kriterianya:

Tabel 1
Skala Likert

No.	Skala Pengukuran	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiyono, 2018

Teknik Kuantitatif Metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2018:8), adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data kuantitatif atau statistik, dengan tujuan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan. Temuan skor atau perhitungan nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik menggunakan program SPSS untuk menunjukkan hubungan dan pengaruh antara data yang dikumpulkan dengan menguji data. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak komputer khususnya

program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 25.0 for Windows, untuk menguji hipotesis dan data yang ada.

1. Uji Instrumens

a. Uji Validitas

Tes ini dirancang untuk menguji validitas instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data atau sejauh mana instrumen pertanyaan dapat digunakan sebagai elemen penginderaan untuk variabel penelitian. Nilai r (r hitung) yang diperoleh ditinjau dengan r tabel untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan sah atau tidak; instrumentasi dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, dan instrumen dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, dan instrumen dikatakan valid jika r hitung r tabel. Program SPSS dapat digunakan untuk melakukan uji validitas. Jika respons seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil sepanjang waktu, suatu kuesioner dianggap reliabel (Ghozali, 2018). SPSS 25.0 digunakan dalam uji reliabilitas ini.

1) *Repeated Measure*, seseorang akan diberi pertanyaan yang sama pada saat yang berbeda, dan kita akan dapat menentukan apakah mereka konsisten dengan jawaban mereka sebelumnya atau tidak.

2) *One Shot* adalah pengukuran tunggal, dan hasilnya akan dibandingkan dengan pertanyaan lain atau dengan membandingkan jawaban dengan pertanyaan.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena sudah berkinerja baik (Arikunto, 2018: 170). Instrumen yang baik tidak akan bias atau mengarahkan responden untuk memilih tanggapan tertentu;

sebaliknya, instrumen yang dapat diandalkan akan menghasilkan data yang dapat diandalkan. Konsistensi internal jawaban peserta kuesioner evaluasi variabel lingkungan kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan ditentukan oleh konsistensi. (Aria 2018:50)

Model pengukuran dengan koefisien alfa Cronbach kurang dari 0,6 adalah buruk, 0,7 dapat ditoleransi, dan lebih besar dari 0,8 sangat baik (Aria 2018: 50). Program SPSS digunakan untuk melakukan uji reliabilitas dalam penelitian ini.

2. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik dievaluasi dalam analisis regresi berganda untuk memastikan bahwa hasil yang dihasilkan adalah persamaan regresi dengan properti Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Sebelum menggunakan analisis Regresi Linier Berganda untuk menganalisis pengaruh variabel yang diteliti, banyak asumsi regresi klasik yang harus dipenuhi selanjutnya:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi model regresi normal atau tidak. Ketika menentukan signifikan (signifikansi) dari koefisien regresi, asumsi normalitas sangat penting. Model regresi yang layak adalah model yang memiliki distribusi normal atau hampir normal, yang memungkinkan pengujian statistik dilakukan. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan statistik sebenarnya akan mengikuti garis diagonal. Probabilitas (Asymtotic Significance) dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat penilaian, yaitu:

- 1) Jikalau nilai probabilitas $> 0,05$, jadi distribusi normal.
- 2) Jikalau angka probabilitas $< 0,05$ jadi berdistribusi tidak normal

Komponen penting juga dapat dilakukan dengan pendekatan gambar Probability Plots standar perangkat lunak IBM SPSS. Berikut ini adalah dasar pengambilan keputusan:

- 1) Dapat disimpulkan bahwa model yang diusulkan memenuhi distribusi normalitas jika informasi meluas di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
- 2) Dapat disimpulkan bahwa model yang diusulkan tidak memenuhi distribusi normalitas jikalau data tidak meluas di sekitar garis diagonal dan diluar garis diagonal.

Uji normalitas juga digunakan untuk memastikan bahwa data dikumpulkan dari populasi yang terdistribusi normal. Tes Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk memeriksa kenormalan. Hipotesis nol bahwa sampel berasal dari distribusi normal standar akan diuji terhadap asumsi yang berlawanan bahwa populasi tidak dijaga konstan dengan menggunakan pengambilan sampel ini.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas terjadi ketika variabel-variabel prediktor dalam suatu model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau hampir sempurna. Suatu model regresi dikatakan memiliki tingkat keragaman jika semua atau beberapa variabel bebas dalam fungsi linier memiliki fungsi linier yang sempurna. Selanjutnya, menentukan pengaruh variabel independen dan dependen sulit. Tidak boleh ada hubungan antar variabel bebas dalam suatu regresi linier yang layak. (Priyatno, 2018:56)

Menurut Ghozali (dalam Priyatno, 2018: 56), salah satu teknik untuk mengetahui ada tidaknya tanda

multikolinearitas adalah dengan memeriksa *Average Variance Extracted* (VIF) dan Tolerance. Jika nilai VIF tersebut kurang dari 10 dan Tolerance lebih besar dari 0,1, maka sebenarnya tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana semua partikel untuk semua parameter dalam model regresi memiliki variansi yang sama. Tidak ada masalah dengan heteroskedastisitas dalam model regresi yang sesuai. Spearman's Rho Detecting, Glesjer Evaluating, dan Regression Graph adalah tiga metode utama untuk menguji heteroskedastisitas. (Priyatno, 2018:62).

3. Analisis Regresi Berganda

Metode regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pola atau jenis pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat melalui rumus berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan..:

Y	= Turnover Intention
α	= Konstanta
X1	= Kepuasan Kerja
X2	= Stres Kerja
β_1, β_2	= Koefisien garis regresi
e	= error / variabel pengganggu

4. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Jadi, kriteria berikut digunakan untuk menganalisis koefisien determinasi total R²:

- Jika R² mendekati 1 (satu), model analisis dianggap lebih kuat karena mewakili hubungan antara variabel independen dan dependen.
- Jika R² mendekati 0 (nol), model analisis menggambarkan pengaruh sederhana dari variabel independen

sebagian besar pada variabel dependen.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji statistik uji F kemudian diterapkan dengan reg untuk menguji signifikansi koefisien model secara bersamaan:

$$\text{Uji F} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :

F = Diperoleh dari tabel distribusi k = jumlah variabel independen

R² = Koefisien determinasi ganda n = jumlah sampel

Kategorinya:

- Sedangkan jika koefisien determinasi secara signifikan lebih rendah pada tingkat kepercayaan 95 persen (= 0,05), penting bahwa variabel utama mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan. Akibatnya, baik hipotesis alternatif (H1) dan dengan demikian hipotesis asli (H0) disetujui.
- Jika tingkat probabilitas pada tingkat kepercayaan 95 persen (= 0,05) adalah sig. lebih tinggi, jelas bahwa kedua faktor tersebut tidak akan memprediksi variabel dependen secara bersamaan. Akibatnya, hipotesis alternatif (H1) ditolak, sedangkan hipotesis asli (H0) disetujui.

b. Uji t

Uji t, dengan menggunakan format berikut, digunakan untuk menilai pengaruh setiap variabel independen secara substansial atau independen untuk menentukan faktor mana yang memiliki dampak lebih besar terhadap hasilnya:

$$t = \frac{(n - 2)}{(1 - r^2)}$$

Dimana :

t = observasi n = banyaknya observasi

r = koefisien korelasi

Kriterianya:

- a. Jikalau koefisien determinasi tersebut secara signifikan lebih rendah pada tingkat kepercayaan 95 persen (= 0,05), faktor X1 dan X2 tersebut jelas mempengaruhi variabel Y.
 - b. Sedangkan koefisien determinasi tersebut secara signifikan lebih besar pada tingkat kepercayaan 95 persen (= 0,05), faktor X1 dan X2 tersebut jelas tidak mempengaruhi variabel Y.
3. Uji Dominan
- Nilai Beta terbesar telah digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan selama penelitian ini untuk menentukan variabel yang jauh lebih dominan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Instrumens

Percobaan instrumen harus dilakukan untuk melihat apakah instrumen yang dirakit berdampak pada besar atau tidaknya penelitian dan sangat menentukan kualitas penelitian. Tingkat kesalahan dan ketergantungan mencerminkan apakah model pengukuran baik atau buruk. Tujuan pengujian instrumen adalah untuk menetapkan validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat ditentukan apakah instrumen tersebut dapat digunakan untuk pengumpulan data karyawan perusahaan.

1. Uji Validitas

Dengan menggunakan software SPSS versi 25.0, dilakukan uji validitas untuk mengetahui valid tidaknya suatu instrumen. Korelasi Pearson digunakan untuk melakukan tes ini, yang melibatkan penentuan korelasi yang terlihat antara nilai yang diterima dari pernyataan. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan

rhitung > rtabel, maka pedoman suatu model dianggap valid. Tabel berikut menunjukkan temuan tingkat validitas survei yang diberikan kepada 40 responden.

Tabel 2
Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlations (Rhitung)	r _{tabel}	N	Ket.
Kepuasan Kerja (X1)	X1.1	.823	0,300	40	Valid
	X1.2	.749			
	X1.3	.783			
	X1.4	.857			
	X1.5	.352			
Stres Kerja (X2)	X2.1	.836			
	X2.2	.683			
	X2.3	.834			
	X2.4	.854			
	X2.5	.342			
Turnover Intention (Y)	Y.1	.527			
	Y.2	.760			
	Y.3	.781			

Sumber : Data Primer Diolah

Mengacu pada tabel di atas, dapat ditentukan bahwa semua item pernyataan atas semua variabel dalam penelitian ini memiliki korelasi orang yang signifikan (rhitung) lebih dari 0,05 atau rhitung lebih tinggi dari rtabel, menyiratkan bahwa semua item pernyataan valid.

2. Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach alpha untuk semua variabel penelitian lebih besar dari 0,60, menunjukkan di mana setiap peserta menjawab item skala terus menerus, menurut temuan uji reliabilitas menggunakan program SPSS versi 25.0. Tabel berikut ini menunjukkan temuan tingkat kestabilan kuesioner yang diberikan kepada 40 responden.

Tabel 4
Uji Reliabilitas

Keterangan	Cronbach Alpha	N of items	α (0,60)	Keterangan
X ₁	0.780	5	0,60	Reliabel
X ₂	0.781	5	0,60	Reliabel
Y	0.764	3	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk setiap parameter yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,60, menunjukkan bahwa itu dianggap reliabel. Ini menyiratkan bahwa semua tanggapan peserta untuk setiap pertanyaan berdasarkan yang membantu untuk mengukur setiap variabel adalah akurat. Kepuasan kerja, stres kerja, dan niat untuk keluar termasuk di antara variabel-variabelnya.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel model regresi berdistribusi normal. Residu dalam regresi berganda diantisipasi untuk didistribusikan secara teratur. Uji Kolmogorov Smirnov dapat digunakan untuk menentukan apakah data tersebut normal. Tabel berikut menunjukkan hasil uji normalitas tersebut:

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13699401
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.051
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.226

a. Test distribution is Normal

Sumber : Data Diolah Penulis, 2021

Nilai signifikansinya adalah 0,226, sebagaimana ditentukan oleh laporan yang diberikan. Residu terdistribusi secara teratur dengan asumsi $0,200 > 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Amplitudo korelasi positif yang terlihat antara variabel bebas dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan uji multikolinearitas. Masalah multikolinearitas terjadi ketika

ada korelasi. Nilai toleransi dan VIF dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Uji Multikolinearitas untuk variabel terikat selama penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Multikolenaritas

Model		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.989	1.011
	X2	.989	1.011

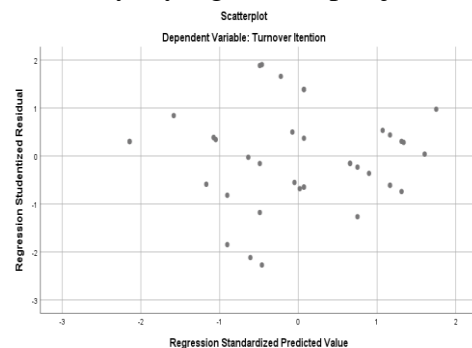
a. Dependent variable : Y

Sumber : Data Diolah

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai toleransi keseluruhan lebih besar dari 0.10, dengan tidak ada VIF lebih besar dari 10, menunjukkan bahwa model regresi tidak multikolinear.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat diidentifikasi dengan memeriksa plot grafik antara variabel respon variabel dependen (ZPRED) dan depresiasinya (SRESID). Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat ditentukan dengan memeriksa pola-pola tertentu dan grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, di mana sumbu Y mewakili Y yang diharapkan dan bentuk keseluruhan mewakili residu (diprediksi Y – Y sebenarnya) yang telah dipelajari.



Gambar 3 Diagram Scatterplot

Sumber: Data diolah

Periksa tingkat keparahan pola tertentu pada grafik regresi untuk melihat apakah ada heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi ketika suatu pola muncul, termasuk titik-titik yang ada membentuk pola yang konsisten (bergelombang, melebar, lalu menyempit). Model regresi homogen atau tidak terjadi heteroskedastisitas jika tidak terdapat pola yang terlihat dan penilaian harus berada di sekitar luar angka 0 pada sumbu Y atau sumbu vertikal. Dan, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.2, data tersebar tidak merata, menyiratkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk mengidentifikasi nilai-nilai variabel dependen apakah nilai faktor independen independen. Apakah kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Banjarmasin diteliti dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil analisis regresi berganda:

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	79.212	6.507		12.173	.000
	Kepuasan kerja_X1	.741	.140	.489	5.292	.000
	Stres kerja_X2	.413	.124	.306	3.318	.001

a. Dependent Variable: Turnover Itention

Sumber : Data Diolah (2021)

Persamaan regresi yang dibuat karena hasil investigasi adalah sebagai berikut:

$$Y = 79.212 + 0,741X_1 + 0,413X_2 + e$$

Itu bisa dibahas di bagian ini menggunakan rumus di atas:

1. Koefisien konstanta sebesar 79,212 ini berarti bahwa jika setiap variabel konstan

atau 0, turnover intention akan bernilai 79,212.

2. Hasil koefisien determinasi kepuasan kerja (X1) adalah 0,741, yang menunjukkan bahwa jika variabel kepuasan kerja (X1) meningkat satu satuan, jadi variabel turnover intention (Y) akan meningkat sebesar 0,741.
3. Hasil koefisien determinasi stres kerja (X2) adalah 0,413, yang menunjukkan bahwa jika variabel stres kerja (X2) meningkat satu satuan, jadi variabel turnover intention (Y) akan meningkat sebesar 0,413.

Uji Hipotesis

1. Uji Simultan

Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menguji apakah ada hubungan positif dan signifikan antara variabel independen kepuasan kerja dan stres dan variabel dependen turnover intention.

Tabel 7
Uji Simultan (Uji-F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	735.229	2	367.615	20.179	.000 ^a
	Residual	1402.758	38	18.218		
	Total	2137.988	40			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja_x1, Stres Kerja_x2

b. Dependent Variable: Turnover Itention_Y

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, seperti terlihat pada tabel 4.12. Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis ditolak dan Terima hipotesis, menyiratkan bahwa "kesenangan kerja dan stres kerja mendapatkan dampak yang cukup besar pada niat secara bersamaan (bersama-sama)." Hipotesis awal telah dikonfirmasi.

2. Uji Parsial

Uji-t dianggap berpengaruh jika angka probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, dan dapat dikatakan tidak berpengaruh jika angka probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05, sesuai tabel di atas.

Berdasarkan tabel di atas, masing-masing unsur kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention, baik secara keseluruhan maupun sebagian.

- a. Dampak kepuasan kerja individu atau sebagian terhadap kemungkinan turnover. Jika variabel kepuasan kerja memiliki sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka hipotesis dapat diterima. Artinya kepuasan kerja berpengaruh positif dan cukup besar terhadap kemungkinan terjadinya turnover.
- b. Stres kerja individu atau parsial berpengaruh terhadap turnover intention. Jika variabel kepuasan kerja memiliki sig. sebesar $0,001 < 0,05$ maka hipotesis dapat diterima. Artinya stres kerja memiliki pengaruh yang menguntungkan dan cukup besar terhadap kemungkinan terjadinya turnover.

3. Uji Dominan

Berdasarkan uji hipotesis tersebut, periksalah variabel dengan nilai Beta tertinggi untuk menemukan variabel terbatas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat. Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X1) memiliki nilai beta tertinggi sebesar 0,489, sebanding dengan beta stres kerja (X2), yaitu 0,306. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa variabel yang dominan adalah kepuasan kerja dapat diterima.

Pembahasan

Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap turnover intention pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan

Hipotesis pertama, "Ada pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Banjarmasin" terbukti benar. Perolehan hasil uji sig menunjukkan hal

tersebut. Nilai koefisien signifikan yang diturunkan menentukan besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention (Y). Angka itu bertanda. diperoleh $0,000 < 0,05$, menurut temuan tes. Hal ini menunjukkan bahwa variabel turnover intention pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan ditentukan oleh kombinasi kepuasan kerja dan stres kerja.

Sebagian besar karakteristik diketahui berdasarkan 40 tanggapan, dimana proporsi peserta berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (67,5%), berusia di atas 35 tahun sebanyak 13 orang (32,5%), tingkat pendidikan S1 sebanyak 24 orang (60%) dan 19 karyawan (47,5 persen). Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Manurung (2012) dan Waspodo (2013), yang menemukan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja memiliki dampak yang menguntungkan dan signifikan terhadap niat ketika keduanya digabungkan.

Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan dapat memilih untuk keluar dan mencari pekerjaan lain jika merasa tidak puas karena tidak dapat mencoba hal baru di tempat kerja dan memang jumlah waktu yang disediakan perusahaan untuk menyelesaikan semua tugas tidak mencukupi. Karena tidak ada motif bagi karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan. Ini mendukung teori bahwa kepuasan kerja dan stres kerja memiliki efek gabungan pada niat berpindah. Itu akan mampu mengurangi pergantian staf dengan meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan stres kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru di tempat kerja, waktu kerja yang memadai, dan sentimen minat yang terfokus pada kelangsungan hidup yang lama, turnover intention PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan akan berkurang. Ketika sebuah perusahaan mampu mengurangi stres dan meningkatkan kepuasan kerja, karyawan cenderung tidak ingin tinggal.

Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention* pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan

1. Variabel kepuasan kerja dengan sig. $0,000 <$ dari $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (hipotesis penelitian), artinya kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*.

Variabel kepuasan kerja (X1) memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,000$, menurut hasil pengujian. Koefisien regresi kepuasan kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap intensi pada PT. Pelayanan Raharja Cabang Banjarmasin karena signifikansi ($0,000$) harus lebih kecil dari $0,05$.

Intensi turnover karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kebahagiaan kerja, yang menyiratkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap intensi turnover karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention pegawai pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan, berdasarkan hal tersebut. Hasil penelitian ini juga serupa dengan penelitian Manurung (2012) dan Waspodo (2012). (2013). Akibatnya, semakin baik kepuasan kerja, semakin kecil kemungkinan untuk keluar. Individu yang bahagia dalam pekerjaannya lebih mungkin bertahan di perusahaan. Sementara itu, karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya dapat memilih untuk keluar dari organisasi.

2. Ketika variabel stres kerja memiliki signifikansi $0,001$ dari $0,05$ maka H_0 ditolak dan Hipotesis diterima (hipotesis penelitian), menunjukkan bahwa faktor stres kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

Variabel stres kerja (X2) memiliki tingkat signifikansi $0,001$ menurut hasil penelitian. Koefisien regresi stres kerja (X2) memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap turnover intention karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan karena probabilitas ($0,001$) lebih kecil dari $0,05$.

Intensi turnover karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel stres kerja, yang menyiratkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap intensi turnover karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa mungkin kualitas stres kerja berpengaruh signifikan terhadap niat pegawai untuk keluar dari PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan. Temuan penelitian ini juga serupa dengan Manurung (2012) dan Waspodo (2012). (2013). Stres kerja sangat dipengaruhi oleh penanda keadaan kerja dalam penelitian ini. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan tubuh menjadi lemas, lamban, dan terlalu banyak bekerja, yang dapat mengakibatkan meningkatnya stres kerja karyawan dan keinginan untuk keluar dari organisasi. Beban kerja yang berlebihan dapat membuat hasil menjadi lamban, terlambat, dan terbebani, sehingga menimbulkan stres kerja karyawan yang lebih besar dan keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap *turnover intention* pada PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan

Berdasarkan hasil pengujian, variabel kepuasan kerja (X1) memiliki nilai beta (β) tertinggi dari Standardized Coefficients sebesar $0,489$, sedangkan stres kerja (X2) memiliki nilai beta (β) terendah sebesar $0,306$. Akibatnya, jika variabel kepuasan kerja karyawan (X1) meningkat, maka niat karyawan untuk keluar (Y) menurun. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Cabang Kalimantan Selatan, semakin rendah kemungkinan karyawan keluar dari perusahaan. Kepuasan kerja merupakan komponen penting dalam mengurangi kemungkinan pergantian karyawan. Pada

kenyataannya, orang lain yang puas akan merasa nyaman di sekitarnya, sehingga sulit untuk pergi.

Penutup

Hasil penelitian dan pembahasan mengungkapkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil, antara lain:

1. Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *turnover intention*, H1 terbukti.
2. Kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*, H2 terbukti.
3. Kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap *turnover intention*, H3 terbukti.

Saran

1. Perlu dilakukan upaya menaikkan gaji, memberikan perhatian lebih yang terfokus pada upaya merespon keinginan dan memahami perasaan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan. Sehingga mereka tetap dapat memberikan kontribusi yang lebih efektif kepada organisasi dan meminimalkan potensi turnover.
2. Pimpinan harus memberikan pengarahan yang lebih baik terhadap karyawannya. Perusahaan harus dapat memberikan perhatian berupa pemberian penghargaan atau bonus akhir tahun yang layak.
3. Kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan, dan kecemasan dapat dikurangi semaksimal mungkin, sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik dan memberikan hasil terbaik bagi organisasi.

Daftar Pustaka

- Ardial. (2018). Fungsi Komunikasi Organisasi Cetakan Pertama. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli .
- Arianty, N., Bahagia, R., Akrim, L. A., & Siswadi, Y. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama. Medan: Perdana Publishing. Arikunto, S. (2014). Prosedur Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta .
- Astuti, R. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Jurnal Ilmu Manajemen, 6(2), 42-50.
- Bangun, W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Erlangga .
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2015). Perilaku Organisasi. Medan: Umsu Press.
- Dewi, S. (2016). Komunikasi Bisnis. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Elvina. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Prudential Life Assurance Rantau Prapat. Jurnal Ecobisma, 4(2), 33- 40.
- Fahmi, I. (2016). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Aplikasi Edisi Pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Ginting, N. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di PT.Sekar Mulia Abadi Medan. AJIE-Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship, 3(2), 130-139.
- Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 14(2), 176-184.
- Hartono, W. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Prima Citra Rasa Manado. Jurnal EMBA, 3(2), 908-9016.
- Hasibuan, M. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendriani, S. (2014). Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Sekretariat

- Daerah Propinsi Riau. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 124-156.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Malang : Erlangga .
- Ishak, A., & Tanjung, H. (2013). *Manajemen Motivasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1), 27-34.
- Juliandi, A., & Irfan, M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis Cetakan Pertama*. Bandung: Citapusataka Media Perintis.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana .
- Lakoy, A. C. (2015). Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Pegawai Pada Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 981-991.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Kesebelas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maulida, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bess Finance Banjarmasin. *At-Tadbir Jurnal Ilmia Manajemen*, 2(1), 12-23.
- Mulyeni, S. (2018). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Soshum Insentif*, 1(1), 68-78.
- Nawawi, I. U. (2013). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Noor, J. (2013). *Penelitian Ilmu Manajemen Cetakan Pertama*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Nusa, A. (2015). Pengaruh Komunikasi Dan Koordinasi Organisasi Terhadap Kinerja Komisi Pemilihan Umum (KPUD) Sumatera Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (JENIUS)*, 5(1), 57-70.
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 8(10), 418-429.