

PENGARUH STRESS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN (STUDI PADA BANK JATENG CABANG UTAMA)

Gita Pratiwi Widjanarko¹, Agus Hermani², Widiartanto³

^{1,2,3}Departemen Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Diponegoro

¹Email: gitapратиwi31@gmail.com

Abstract: *Banking doing their business in financial sector that give services for their customer through products that are offered. Well managed organizational behavior is needed to create low level of turnover intention. Low level of turnover intention can be affected by low level of work stress and high level of job satisfaction. Based on the data of employee turnover in Bank Jateng Cabang Utama it shows high level of turnover intention each year. This study aims to find out the impact between work stress and job satisfaction toward employee's turnover intention on Bank Jateng Cabang Utama. The type of study is exolanatory research with saturated sampling method or census. The technique to collect data is using questionaries answered by 108 participants who work on Bank Jateng Cabang Utama. Data analysis method used is regression analysis using SPSS 25.0 application. According to the study, writer discover that work stress affect turnover intention positive significantly, job satisfaction affect turnover intention negative significantly, work stress and job satisfaction simultaneously affect turnover intention signifficantly.*

Keywords: *Job Satisfaction, Turnover Intention, Work Stress*

Abstraksi: Perbankan menjalankan bisnisnya di bidang jasa dengan memberikan pelayanan kepada konsumennya melalui produk-produk yang ditawarkan. Penataan perilaku organisasi yang baik diperlukan agar mampu menciptakan tingkat turnover intention yang rendah. Turnover intention yang rendah dapat dipengaruhi oleh stress kerja yang rendah dan kepuasan kerja yang tinggi. Menurut data turnover karyawan Bank Jateng Cabang Utama menunjukkan adanya perputaran karyawan yang tinggi setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara stress kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan Bank Jateng Cabang Utama. Tipe penelitian ini adalah explanatory research dengan metode sampling jenuh atau sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 108 responden yang bekerja di Bank Jateng Cabang Utama. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention, kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, terdapat pengaruh signifikan stress kerja dan kepuasan kerja secara bersamaan terhadap *turnover intention*.

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

Pendahuluan

Perbankan menjalankan bisnisnya di bidang jasa dengan memberikan pelayanan kepada konsumennya melalui produk-produk yang ditawarkan. Perusahaan perbankan yang ada di Semarang sangat beragam, khususnya perusahaan perbankan milik pemerintah atau BUMN dan juga perusahaan perbankan milik swasta. Banyaknya perusahaan perbankan ini memicu semakin ketatnya persaingan, oleh sebab itu perusahaan perlu mempertahankan keberadaannya sehingga tidak mengalami kekalahan dalam persaingan salah satu caranya adalah dengan melakukan penataan perilaku organisasi dengan baik. Penataan perilaku organisasi yang baik diperlukan agar mampu menciptakan tingkat turnover intention yang rendah.

Melalui pemahaman mengenai perilaku organisasi maka perusahaan dapat memahami kecenderungan perilaku manusia di dalam organisasinya. Perilaku manusia dalam organisasi sangat berpengaruh pada kinerja organisasi, oleh karena itu diperlukan penataan perilaku organisasi yang baik agar dapat mengarahkan perilaku manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi salah satunya adalah untuk mendapatkan profit

maksimal yang dapat terwujud melalui adanya perilaku organisasi yang baik yang ditandai dengan *turnover intention* yang rendah.

Turnover intention adalah niatan dari dalam diri karyawan untuk meninggalkan pekerjaan secara sukarela atau berpindah kerja ke pekerjaan lain atas keinginannya sendiri (Mobley, W. H., 2011). Faktor-faktor yang mempunyai pengaruh atas terjadinya *turnover intention* menurut (Mobley, W. H., 2011) yaitu faktor demografis karyawan, kepuasan kerja karyawan, adanya konflik peran dalam organisasi, serta tingkat stress kerja. Faktor kepuasan kerja, kepuasan kerja karyawan yakni sebuah respon dari karyawan terhadap situasi pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan dan dapat tercermin dari cara memandang pekerjaannya, apabila seseorang merasa kurang puas atas pekerjaannya maka mereka memiliki kecenderungan keluar dari organisasi (*turnover intention*). Faktor penyebab *turnover intention* yang selanjutnya adalah stress kerja. Stress kerja muncul ketika karyawan merasa kesulitan dan tidak mampu untuk memenuhi tugas-tugas pekerjaannya. Bagi karyawan yang merasa tidak mampu lagi untuk mengendalikan tingkat stress kerjanya akan memutuskan untuk mengundurkan diri (*turnover*) dari perusahaan.

Bank Jateng Cabang Utama adalah perusahaan perbankan yang bergerak di bidang jasa dengan memberikan pelayanan kepada konsumennya melalui produk-produk yang ditawarkan. Dalam kegiatan usahanya, Bank Jateng Cabang Utama berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya sehingga merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan dituntut untuk memiliki ketekunan dan ketelitian yang tinggi karena pekerjaannya berkaitan dengan masalah keuangan yang beresiko tinggi, karyawan juga dituntut untuk memiliki tingkat kesabaran yang tinggi karena tiap-tiap nasabah memiliki sifat yang beragam yang terkadang dapat memicu emosi pada diri karyawan. Aktivitas karyawan yang beresiko ini memicu potensi tingginya tingkat stress kerja karyawan di sektor perbankan sehingga menyebabkan tingginya tingkat *turnover intention* di industri perbankan.

Berdasarkan wawancara pendahuluan kepada bagian Manajemen Sumber Daya Manusia didapatkan hasil bahwa *turnover intention* mengalami peningkatan. Narasumber mengatakan bahwa peningkatan *turnover intention* ini dipengaruhi oleh stress kerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah. Hal tersebut menimbulkan keinginan pada diri karyawan untuk keluar atau berhenti dari organisasi. Dengan latar belakang tersebut peneliti memiliki ketertarikan untuk dapat mengetahui secara lebih dalam mengenai faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan Bank Jateng Cabang Utama. Maka dari itu, peneliti mengambil judul: Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Bank Jateng Cabang Utama.

Kajian Teori

Stress Kerja

Stress kerja adalah bentuk respon dalam menghadapi situasi yang dapat memicu adanya penyimpangan fisik, psikologis, ataupun perilaku anggota organisasi (Luthans, 2006).

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah penilaian atau persepsi karyawan mengenai pekerjaannya yang menghasilkan emosi positif maupun negatif (Luthans, 2006).

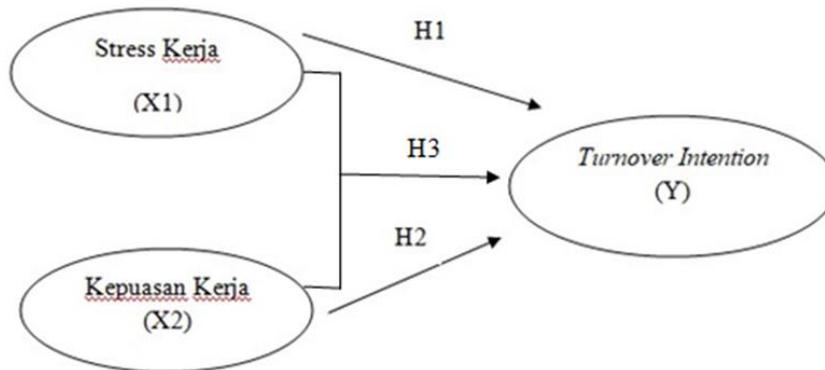
Turnover Intention

Turnover intention adalah niatan karyawan untuk keluar organisasi secara sukarela atas dasar adanya niatan untuk berhenti bekerja atau berpindah ke tempat pekerjaan lain (Mobley, W. H., 2011). Menurut (Chen & Francesco, 2003) *turnover intention* adalah intensitas niatan meninggalkan perusahaan yang disebabkan karena memiliki keinginan untuk memperoleh kerja lebih baik. Dalam teori ini karyawan dengan *turnover intention* tinggi menginginkan pekerjaan yang lebih baik sehingga ia memiliki intensitas keinginan untuk keluar yang tinggi.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Diduga terdapat Pengaruh Positif antara Stress Kerja terhadap Turnover Intention karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama.
- H2: Diduga terdapat Pengaruh Negatif antara Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama.
- H3: Diduga terdapat Pengaruh Signifikan antara Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama.



Gambar 1. Kerangka Hipotesis

Metode Penelitian

Penelitian memakai penelitian *explanatory* agar bisa menganalisis hubungan sebab akibat dua variabel atau melebihi dua variabel. Pada penelitian ini dilakukan analisis data adanya hubungan sebab akibat antara variabel stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sehingga hasil tidak bisa dimanipulasi. Populasi meliputi subjek dan objek yang memiliki kualitas atau karakter tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2004). Populasi yang akan diteliti yakni seluruh karyawan Bank Jateng Cabang Utama sejumlah 108 orang. Sampel merupakan sebagian jumlah populasi yang dapat menggambarkan karakteristik populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan keseluruhan populasi sebagai sampel sebab jumlah populasi yang tidak begitu besar dan memungkinkan untuk diambil seluruhnya. Penggunaan teknik pengambilan sampel yakni probability sampling artinya seluruh populasi mendapat kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Sedangkan cara pengambilan sampel dengan cara sampling jenuh atau sensus. Penggunaan Sampling jenuh dimaksudkan karena data yang diperoleh nantinya dapat lebih representatif dalam menggambarkan preferensi karyawan mengenai pekerjaannya di Bank Jateng Cabang Utama. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dalam interpretasinya menggunakan skala likert. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, uji signifikan uji t dan uji f dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 25.

Hasil dan Pembahasan

Melalui proses pengambilan data dengan kuesioner maka hasil dari pengumpulan data tersebut kemudian diolah menggunakan Software SPSS versi 25 dengan hasil penelitian yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

No	Uji Hipotesis	Hasil	Keterangan			
		T/F Hitung	Signifikansi	Korelasi	Determinasi	Hipotesis
1	Stress Kerja (X1) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	11,844	0,000	0,755	57%	Ha Diterima
2	Kepuasan Kerja (X2) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	-6,080	0,000	0,509	25,9%	Ha Diterima
3	Stress Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	72,573	0,000	0,762	58%	Ha Diterima

Bagian pembahasan akan memberikan penjelasan mengenai hasil analisis yang sudah dilakukan dan juga menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah pada bab 1 yakni untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap turnover intention karyawan Bank Jateng Cabang Utama, pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan Bank Jateng Cabang Utama, pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan Bank Jateng Cabang Utama.

Stress kerja (X1) adalah bentuk respon dalam menghadapi situasi yang dapat memicu adanya penyimpangan fisik, psikologis, ataupun perilaku anggota organisasi (Luthans, 2006). Variabel stress kerja diukur melalui indikator perasaan cemas di saat melakukan tugas pekerjaannya, perasaan tegang di saat melakukan tugas pekerjaannya, kebingungan saat melakukan tugas pekerjaannya, mudah marah saat melakukan tugas pekerjaannya, mudah sensitif/emosi saat melakukan pekerjaan, penundaan melakukan tugas pekerjaan tambahan yang diberikan oleh perusahaan, menghindari pekerjaan tambahan yang diberikan oleh perusahaan.

Kategorisasi stress kerja pada penelitian ini berada pada kategori tinggi, hal ini dikarenakan terdapat 3 indikator yang memiliki nilai di atas rata-rata yakni indikator perasaan cemas di saat melakukan tugas pekerjaannya, perasaan tegang di saat melakukan tugas pekerjaannya, dan kebingungan saat melakukan tugas pekerjaannya. Sedangkan keempat indikator lainnya yakni mudah marah saat melakukan tugas pekerjaannya, mudah sensitif/emosi saat melakukan pekerjaan, penundaan melakukan tugas pekerjaan tambahan yang diberikan oleh perusahaan, dan menghindari pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan memiliki nilai di bawah rata-rata sehingga membutuhkan perhatian lebih besar dibandingkan dengan indikator variabel yang berada di atas rata-rata.

Kepuasan kerja (X2) Kepuasan kerja adalah penilaian atau persepsi karyawan mengenai pekerjaannya yang menghasilkan emosi positif maupun negatif (Luthans, 2006). Variabel kepuasan kerja diukur menggunakan indikator kepuasan atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, kepuasan atas gaji/kompensasi yang diperoleh dari perusahaan, kepuasan atas hubungan kerja karyawan dengan pimpinan perusahaan, kepuasan atas adanya peluang promosi kenaikan jabatan yang terdapat di perusahaan, kepuasan atas hubungan kerja dengan rekan kerja di perusahaan.

Kategorisasi kepuasan kerja pada penelitian ini berada pada kategori rendah, hal ini dikarenakan hanya terdapat 2 indikator yang memiliki nilai di atas rata-rata yakni indikator kepuasan atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dan indikator kepuasan atas hubungan kerja dengan rekan kerja di perusahaan. Sedangkan masih

terdapat ketiga indikator lainnya yang berada di bawah nilai rata-rata yakni kepuasan atas gaji/kompensasi yang diperoleh dari perusahaan, dan kepuasan atas hubungan kerja karyawan dengan pimpinan perusahaan, dan kepuasan atas adanya peluang promosi kenaikan jabatan.

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara stress kerja terhadap turnover intention telah terbukti. Hal ini terbukti melalui penelitian dengan hasil perhitungan nilai t hitung sebesar 11,844 yang lebih besar dari t tabel 1,659 yang menunjukkan bahwa stress kerja memiliki hubungan yang positif terhadap turnover intention, artinya bahwa semakin tinggi stress kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi pula turnover intention karyawan. Hasil uji tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 57%, artinya adalah variabel turnover intention dapat dijelaskan oleh stress kerja sebesar 57%, sehingga hipotesis satu yang berbunyi “terdapat pengaruh positif antara stress kerja (X1) terhadap turnover intention (Y) “diterima”.

Berdasarkan hipotesis pertama, dapat diketahui bahwa besarnya tingkat turnover intention karyawan Bank Jateng Cabang Utama disebabkan salah satunya oleh pengaruh dari tingkat stress kerja karyawan Bank Jateng Cabang Utama. Tingkat stress kerja yang dialami karyawan dipersepsikan tinggi oleh separuh lebih karyawan, hal inilah yang mendukung meningkatnya turnover intention karyawan dalam bekerja di Bank Jateng Cabang Utama, karena bagaimanapun juga salah satu faktor yang dapat mempengaruhi rendah tingginya turnover intention karyawan ialah stress kerja. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (MANURUNG, Mona Tiorina and RATNAWATI, 2012) yang menunjukkan bahwa variabel stress kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention karyawan.

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara kepuasan kerja terhadap turnover intention telah terbukti. Hal ini terbukti melalui penelitian dengan hasil perhitungan nilai t hitung sebesar -6,080 yang lebih besar dari t tabel 1,659 yang menunjukkan bahwa Kepuasan kerja memiliki hubungan yang negatif terhadap turnover intention, artinya bahwa semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula turnover intention karyawan. Hasil uji tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 25,9%, artinya adalah variabel turnover intention dapat dijelaskan oleh kepuasan kerja sebesar 25,9%, sehingga hipotesis dua yang berbunyi “terdapat pengaruh negatif antara kepuasan kerja (X2) terhadap turnover intention (Y) “diterima”.

Seperti yang dinyatakan (Caesary et al., 2011) kepuasan kerja termasuk ke dalam faktor yang berpengaruh atas terjadinya turnover intention. Artinya rendahnya kepuasan kerja meningkatkan tingginya niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian menurut Vina Yulianti, Hendri Andi Mesta tahun 2016 dengan judul Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan PT. Berjayan Pet Sumatera yang menghasilkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensi turnover karyawan.

Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa stress kerja dan kepuasan kerja secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap turnover intention telah terbukti. Sebelumnya, dalam hipotesis pertama dan kedua mengungkapkan bahwa variabel stress kerja dan kepuasan kerja memengaruhi turnover intention, sehingga apabila kedua variabel digabung membuat pengaruh terhadap turnover intention semakin kuat. Hasil uji tersebut diperkuat dengan perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 58%, artinya adalah variabel turnover intention dapat dijelaskan oleh variabel stress kerja dan kepuasan kerja sebesar 58%. Sehingga hipotesis ketiga yang berbunyi “terdapat pengaruh signifikan antara stress kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara bersamaan terhadap turnover intention (Y) “diterima”.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel stress kerja (X1) secara parsial memberikan pengaruh lebih besar terhadap turnover intention (Y) dari pada variabel kepuasan kerja (X2). Hal ini dapat dilihat dari uji signifikansi antar variabel yang mana variabel stress

kerja (X1) memiliki pengaruh turnover intention kerja (Y) sebesar 0,766 berbanding dengan variabel kepuasan kerja (X2) yang hanya memiliki pengaruh sebesar 0,602.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara stress kerja, kepuasan kerja, dan turnover intention. Dengan karyawan memiliki stress kerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah tentu menstimulus karyawan untuk memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan, dengan hal tersebut akan berdampak pada peningkatan tingkat turnover intention karyawan Bank Jateng Cabang Utama.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian mengenai pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan memberikan hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Stress kerja karyawan yang terdapat pada Bank Jateng Cabang Utama. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan stress kerja adalah tinggi. Hal ini terutama karena karyawan merasa cemas di saat melakukan tugas pekerjaannya, merasa tegang di saat melakukan tugas pekerjaannya, dan merasa kebingungan saat melakukan tugas pekerjaannya.
2. Kepuasan kerja karyawan yang terdapat pada Bank Jateng Cabang Utama. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan kepuasan kerja adalah rendah. Hal ini terutama karena mereka tidak merasa puas atas gaji/kompensasi yang diperoleh dari perusahaan, tidak merasa puas atas hubungan kerja karyawan dengan pimpinan perusahaan, dan tidak merasa puas atas kegiatan promosi kenaikan jabatan di perusahaan.
3. Turnover intention karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan turnover intention adalah tinggi. Hal ini terutama karena mereka memiliki keinginan keluar dari perusahaan untuk mencoba usaha sendiri, dan memiliki keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan baru di tempat lain.
4. Pengaruh stress kerja terhadap turnover intention karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap variabel turnover intention yang artinya adalah, semakin tinggi penilaian karyawan atas stress kerja maka semakin tinggi tingkat turnover intention karyawan dan sebaliknya, semakin rendah penilaian karyawan atas stress kerja maka semakin rendah tingkat turnover intention karyawan. Disamping itu, stress kerja memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap turnover intention, ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 57%. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diartikan bahwa apabila ingin menurunkan tingkat turnover intention maka harus memperhatikan bagaimana cara untuk menurunkan tingkat stress kerja karyawan.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel turnover intention yang artinya adalah, semakin tinggi penilaian karyawan atas kepuasan kerja maka semakin rendah tingkat turnover intention karyawan dan sebaliknya, semakin rendah penilaian karyawan atas kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat turnover intention karyawan. Disamping itu, kepuasan kerja memiliki sumbangan pengaruh yang kecil terhadap turnover intention, ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 25,9%. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diartikan bahwa apabila ingin menurunkan tingkat turnover intention maka harus memperhatikan bagaimana cara untuk menciptakan kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan.

6. Pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama. Berdasarkan hasil penelitian kedua variabel, stress kerja dan kepuasan kerja secara simultan memberikan pengaruh signifikan turnover intention. Artinya adalah, semakin baik penilaian stress kerja dan kepuasan kerja maka turnover intention karyawan akan semakin rendah, namun sebaliknya apabila penilaian stress kerja dan kepuasan kerja semakin buruk maka tingkat turnover intention karyawan akan semakin tinggi. Disamping itu, stress kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap turnover intention, hal ini ditunjukkan dengan nilai hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 58%. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diartikan bahwa apabila ingin menurunkan tingkat turnover intention maka harus memperhatikan bagaimana cara untuk menurunkan tingkat stress kerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil maka didapatkan untuk menurunkan tingkat stress kerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan Bank Jateng Cabang Utama sehingga dapat menurunkan tingkat turnover intention karyawan yang cukup tinggi. Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan stress kerja yang tinggi sehingga Bank Jateng Cabang Utama perlu menurunkan tingkat stress kerja karyawannya. Dalam hal ini Bank Jateng Cabang Utama dapat melakukan survei berkala dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawannya sehingga dapat diketahui apa yang memicu karyawannya merasa cemas, tegang, dan kebingungan di saat melakukan pekerjaannya. Dari hasil survei kemudian perusahaan dapat meminimalkan aspek yang memicu karyawan untuk merasa cemas, tegang, dan kebingungan di saat melakukan tugas pekerjaannya.
2. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja rendah sehingga Bank Jateng Cabang Utama perlu meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawannya. Dalam hal ini Bank Jateng Cabang Utama dapat melakukan evaluasi apakah gaji/kompensasi yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan tugas dan beban kerja karyawan. Pimpinan atau atasan dalam perusahaan hendaknya dapat menciptakan hubungan kerja yang baik dengan karyawannya. Selain itu, perusahaan perlu memberikan peluang dan kesempatan yang sama dalam kegiatan promosi jabatan agar karir karyawan dapat meningkat.
3. Bagi penelitian selanjutnya berdasarkan hasil penelitian, ternyata masih ada variabel-variabel lain diluar variabel stress kerja, kepuasan kerja dan turnover intention seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, maupun kinerja karyawan. Serta dapat melengkapi dengan data pembandingan dari bank lain sehingga perbedaan Bank Jateng Cabang Utama dengan bank lain dapat lebih terlihat

Daftar Pustaka

- Caesary, A. G., Wessiani, N. A., & Santosa, B. (2011). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Pada Agent Outbond Call Pt Infomedia Nusantara Menggunakan Metode Structural Equation Modelling. *Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Its), Surabaya, Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.*
- Chen, Z. X., & Francesco, A. M. (2003). The Relationship Between The Three Components Of Commitment And Employee Performance In China. *Journal Of Vocational Behavior*, 62(3), 490–510. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00064-7](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00064-7)
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Andi (Alih Bahasa Vivi Andhika Yuwono).
- Manurung, Mona Tiorina And Ratnawati, I. (2012). *Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Pada Stikes Widya Husada Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Mobley, W. H. (2011). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat Dan Pengendaliannya*. Pt Pustaka

Binaman Pressindo (Alih Bahasa Nurul Imam).
Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Alfabeta