

**Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap  
*Turnover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh  
*Perceived Organizational Support*  
(Studi : Karyawan BSN KC Malang)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Nisful Lailatul Izzah**

**NIM : 220501110089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
TAHUN 2026**

**Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap  
*Turnover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh  
*Perceived Organizational Support*  
(Studi : Karyawan BSN KC Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



**Oleh:**

**Nisful Lailatul Izzah**

**NIM : 220501110089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
TAHUN 2026**

# **LEMBAR PERSETUJUAN**

**Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap  
*Turnover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh  
*Perceived Organizational Support*  
(Studi : Karyawan BSN KC Malang)**

## **SKRIPSI**

Oleh

**Nisful Lailatul Izzah**

NIM : 220501110089

Telah Disetujui Pada Tanggal 11 Februari 2026

**Dosen Pembimbing,**



**Ikhsan Maksum, M.Sc**  
**NIP. 199312192019031012**

# LEMBAR PENGESAHAN

**Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap  
*Turnover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh  
*Perceived Organizational Support*  
(Studi : Karyawan BSN KC Malang)**

## SKRIPSI

Oleh

**NISFUL LAILATUL IZZAH**

NIM : 220501110089

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan  
Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)  
Pada 27 Februari 2026

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1. Ketua Penguji  
**Zaim Mukaffi, M.Si**  
NIP. 197911242009011007
2. Anggota Penguji  
**Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M**  
NIP. 197311172005011003
3. Sekretaris Penguji  
**Ikhsan Maksum, M.Sc**  
NIP. 199312192019031012



Disahkan Oleh:  
Ketua Progam Studi



**Dr. Setiani, M.M**  
NIP. 19900918201801200

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisful Lailatul Izzah  
NIM : 220501110089  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**Pengaruh Tekanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh *Perceived Organizational Support* (Studi : Karyawan BSN KC Malang)** adalah hasil karya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya, apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 10 Februari 2026

Hormat saya,



Nisful Lailatul Izzah  
NIM: 220501110089

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan rasa syukur yang mendalam ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan kekuatan-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan kehidupan penuh kebaikan dan menjadi sumber inspirasi bagi seluruh umat manusia.

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Mukhlis dan Ibu Siti Aisyah, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta kekuatan dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Seluruh pencapaian yang saya raih hingga saat ini tidak terlepas dari cinta, pengorbanan, dan keikhlasan yang telah diberikan.

Karya ini juga saya persembahkan kepada diri saya sendiri, yang telah berusaha dengan sungguh-sungguh untuk terus berjuang mewujudkan harapan dan cita-cita yang diimpikan. Dengan penuh penghormatan, saya juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya kepada dosen pembimbing saya, Bapak Ikhsan Maksum, M.Sc atas bimbingan, arahan, dukungan, serta kesabaran yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap waktu dan perhatian yang diberikan menjadi motivasi berharga bagi saya untuk terus melangkah hingga mencapai tahap ini.

## **MOTTO**

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa  
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku  
tidak ada artinya”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya diberikan kesempatan, kelapangan waktu, serta kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Tekanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh *Perceived Organizational Support*”.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang, yakni Ad-Dinul Islam.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, serta kontribusi pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Misbahul Munir, Lc. M.Ei., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Setiani, M.M., selaku Kaprodi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. Muhammad Nanang Choiruddin, S.E., M.M, selaku Sekprodi Manajemen Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak Ikhsan Maksum, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, arahan dan bimbingan kepada penulis hingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Dr. Indah Yuliana, SE., MM, selaku dosen wali saya selama perkuliahan yang telah membimbing saya.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

8. BSN KC Malang yang sudah bersedia untuk memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Mukhlis dan Ibu Siti Aisyah merupakan sumber kekuatan terbesar dalam perjalanan penyelesaian skripsi dan pencapaian gelar sarjana ini. Dengan kasih sayang yang tak pernah putus, mereka senantiasa memberikan motivasi, semangat, dukungan moral maupun finansial, serta doa yang tiada henti. Setiap pengorbanan, ketulusan, dan keikhlasan yang diberikan menjadi alasan utama penulis mampu bertahan, bangkit, dan menyelesaikan perkuliahan serta tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya.
10. Kakak saya, Layinatus Syifa, S.Ak dan Vicky Hidayat, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta semangat dalam setiap proses yang saya jalani. Kehadiran kalian menjadi sumber motivasi dan penguat bagi saya untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah. Terima kasih atas doa, nasihat, serta dukungan yang diberikan, yang turut mengiringi langkah saya hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Keponakan tersayang saya, Kyla Elmaira Shanum, yang dengan kepolosan dan keceriaannya selalu memberikan semangat serta kebahagiaan di tengah proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu menjadi pengingat untuk terus melangkah dengan hati yang ringan dan penuh harapan.
12. Briptu Miftahusurur yang telah setia menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi orang pertama yang selalu siap mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan semangat, serta dukungan tanpa henti di setiap keadaan. Terima kasih atas perhatian, kesabaran, dan support yang telah diberikan selama ini, yang menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
13. Teman-teman terbaik saya, Nabila, Natasya, Salsa, Wilda, Nuy, Bella, Rismatun, Baila, Wilma, Tata, Rida, dan Nata, yang senantiasa menemani penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kebersamaan, bantuan, serta dukungan yang diberikan menjadi sumber

semangat dan penguat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahapan dengan baik.

14. Teman-teman Manajemen angkatan 2022 yang selalu memberikan bantuan serta berbagi informasi seputar kegiatan perkuliahan. Semoga seluruh proses dan usaha yang telah kita jalani bersama dapat membuahkan hasil yang baik, serta mengantarkan kita semua menuju kesuksesan di masa depan.
15. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Jombang (IMJ) yang telah memberikan pengalaman berharga, dukungan, ruang untuk belajar dan berkembang, serta rasa kekeluargaan yang tulus, sehingga menjadi bagian penting dalam proses pembentukan karakter dan perjalanan akademik penulis.
16. Serta seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
17. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Nisful lailatul Izzah, sebagai bentuk penghargaan atas segala perjuangan, kesabaran, dan keyakinan yang telah menemani setiap langkah dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Perjalanan ini bukan sekadar proses akademik, tetapi juga perjalanan batin yang penuh dengan tantangan, tekanan, rasa kecewa, bahkan keinginan untuk menyerah. Namun, di tengah segala keterbatasan, saya memilih untuk bangkit dan terus melangkah, berpegang teguh pada prinsip: "*Sesungguhnya, bersama kesulitan ada kemudahan.*" Setiap air mata, doa, dan usaha yang dilakukan dalam diam telah menjadi saksi berharganya proses ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah mampu bertahan, meski tidak semua orang memahami jalan yang ditempuh. Kini, ketika sampai pada titik yang dahulu hanya menjadi harapan dalam doa, saya merasa bangga, bukan semata karena hasilnya, melainkan karena tidak menyerah di tengah segala rintangan. Perjalanan belum usai. Akan ada tantangan lain di depan sana. Namun, selama yakin dengan kebenaran dan terus berjuang, insyaAllah keberhasilan akan menyusul. Semoga Allah meridhoi setiap langkah yang telah dan akan ditempuh.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya mencapai kesempurnaan, baik dari segi penyajian maupun substansi pembahasan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala kritik, saran, dan masukan yang bersifat konstruktif demi penyempurnaan dan peningkatan kualitas karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Penulis berharap agar skripsi sederhana ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang yang dikaji, serta dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, 10 Februari 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                                                                                               | i         |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                                                                                | ii        |
| SURAT PERNYATAAN .....                                                                                                                 | iii       |
| LEMBAR PERSEMBAHAN .....                                                                                                               | iv        |
| MOTTO .....                                                                                                                            | v         |
| KATA PENGANTAR.....                                                                                                                    | vi        |
| DAFTAR ISI.....                                                                                                                        | x         |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                                                     | vi        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                                                    | v         |
| ABSTRAK .....                                                                                                                          | vi        |
| ABSTRACT .....                                                                                                                         | vii       |
| مستخلص البحث.....                                                                                                                      | viii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                                                                          | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                                                               | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                                                              | 8         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                                                                                            | 9         |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                                                                                            | 10        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                                                                                     | <b>11</b> |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                                                                         | 11        |
| 2.2 Kajian Teoritis .....                                                                                                              | 19        |
| 2.2.1 Tekanan Kerja .....                                                                                                              | 19        |
| 2.2.2 Stres Kerja.....                                                                                                                 | 22        |
| 2.2.3 <i>Turnover Intention</i> .....                                                                                                  | 27        |
| 2.2.4 <i>Perceived Organizational Support</i> .....                                                                                    | 33        |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel .....                                                                                                      | 36        |
| 2.3.1 Pengaruh Antara Tekanan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> .....                                                                | 36        |
| 2.3.2 Pengaruh Antara Stres Kerja dan <i>Turnover Intention</i> .....                                                                  | 36        |
| 2.3.3 <i>Perceived Organizational Support</i> Memoderasi Antara Tekanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> ..... | 37        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                                                                                                         | 37        |

|                                                                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 Model Hipotesis .....                                                                                                     | 38        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                                    | <b>39</b> |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....                                                                                      | 39        |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                                                                                                   | 39        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                                                                                 | 40        |
| 3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....                                                                                           | 40        |
| 3.5 Sumber Data dan Jenis Data.....                                                                                           | 40        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                              | 41        |
| 3.7 Skala Pengukuran .....                                                                                                    | 41        |
| 3.8 Definisi Operasional Variabel.....                                                                                        | 42        |
| 3.9 Analisis Data .....                                                                                                       | 47        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                       | <b>52</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                                                                                     | 52        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                                                     | 52        |
| 4.1.2 Deskripsi Umum Responden .....                                                                                          | 54        |
| 4.1.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....                                                                            | 56        |
| 4.1.4 Analisis Data.....                                                                                                      | 59        |
| 4.2 Pembahasan Penelitian .....                                                                                               | 68        |
| 4.2.1 Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....                                                         | 68        |
| 4.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....                                                           | 70        |
| 4.2.3 Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dimoderasi Oleh <i>Perceived Organizational Support</i> ..... | 72        |
| 4.2.4 Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dimoderasi Oleh <i>Perceived Organizational Support</i> .....   | 74        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                                     | <b>76</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                           | 76        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                | 76        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                    | <b>78</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 2 Data Turnover Aktual dan Masuk Karyawan BSN KC Malang Tahun 2025.....           | 2  |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                                                 | 11 |
| Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan .....                                                    | 16 |
| Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....                                                       | 41 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....                                             | 43 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....                                     | 54 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....                                               | 54 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Lama Bekerja Responden.....                                       | 55 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....                                | 55 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Tekanan Kerja (X1) .....                          | 56 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X2).....                             | 57 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Trunover Intention</i> (Y) .....               | 57 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> (Z) ..... | 58 |
| Tabel 4. 9 Tabel <i>Loading Factor</i> .....                                               | 61 |
| Tabel 4. 10 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....                             | 62 |
| Tabel 4. 11 Nilai <i>Cross Loading</i> .....                                               | 63 |
| Tabel 4. 12 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....           | 64 |
| Tabel 4. 13 Nilai $R^2$ ( <i>R-Square</i> ) .....                                          | 65 |
| Tabel 4. 14 Nilai <i>F-Square</i> .....                                                    | 65 |
| Tabel 4. 15 <i>Path Coefficient</i> .....                                                  | 66 |
| Tabel 4. 16 Uji Moderasi.....                                                              | 67 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....              | 38 |
| Gambar 4. 1 Model Partial Least Square (PLS)..... | 60 |

## ABSTRAK

Izzah, Nisful L. 2026, SKRIPSI. Judul “Pengaruh Tekanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Dimoderasi Oleh *Perceived Organizational Support* (Studi : Karyawan BSN KC Malang)”

Pembimbing : Ikhsan Maksum, M.Sc

Kata Kunci : Tekanan Kerja, Stres Kerja, *Turnover Intention*, *Perceived Organizational Support*

---

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi aspek penting dalam menjaga stabilitas organisasi, khususnya dalam mengendalikan kecenderungan turnover intention karyawan. Tingginya tuntutan pekerjaan di sektor perbankan berpotensi menimbulkan tekanan kerja dan stres kerja yang dapat memengaruhi keputusan karyawan untuk bertahan dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tekanan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan dengan *perceived organizational support* sebagai variabel moderasi pada karyawan Bank Syariah Nasional (BSN) Kantor Cabang Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis *Partial Least Square* (PLS) 4 sebagai bagian dari *Structural Equation Modelling* (SEM). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan BSN KC Malang yang berjumlah 130 responden dengan teknik sampling jenuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tekanan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Sebaliknya, stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, *perceived organizational support* terbukti mampu memoderasi hubungan antara tekanan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* dengan memperlemah pengaruh keduanya. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan organisasi berperan sebagai faktor pelindung yang dapat meredam dampak negatif tekanan dan stres kerja, sehingga menurunkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia serta menjadi dasar pertimbangan praktis bagi pengelolaan karyawan di sektor perbankan syariah.

## ABSTRACT

Izzah, Nisful L. 2026, *THESIS*. Title: *The Effect of Work Pressure and Work Stress on Employee Turnover Intention Moderated by Perceived Organizational Support (A Study of Employees at BSN Malang Branch)*.

Supervisor: Ikhsan Maksum, M.Sc.

Keywords: *Work Pressure, Work Stress, Turnover Intention, Perceived Organizational Support*.

---

*Effective human resource management is an important aspect in maintaining organizational stability, particularly in controlling employees' turnover intention. High job demands in the banking sector have the potential to create work pressure and work stress, which may influence employees' decisions to remain in the organization. This study aims to analyze the effect of work pressure and work stress on employee turnover intention, with perceived organizational support as a moderating variable among employees of Bank Syariah Nasional (BSN) Malang Branch.*

*This study employs a quantitative approach using Partial Least Square (PLS) 4 analysis as part of Structural Equation Modelling (SEM). Primary data were obtained through the distribution of questionnaires to all employees of BSN KC Malang, totaling 130 respondents, using a saturated sampling technique.*

*The results indicate that work pressure does not have a significant effect on employee turnover intention. In contrast, work stress has a significant effect on turnover intention. Furthermore, perceived organizational support is proven to be able to moderate the relationship between work pressure and work stress on turnover intention by weakening the influence of both variables. These findings indicate that organizational support plays a protective role in reducing the negative impact of work pressure and work stress, thereby decreasing employees' tendency to leave the organization. This study is expected to contribute theoretically to the development of human resource management and to serve as a practical consideration for employee management in the Islamic banking sector.*

## مستخلص البحث

عزة، نصل ل. 2026، أطروحة. العنوان: "تأثير ضغط العمل والإجهاد الوظيفي على نية ترك العمل لدى الموظفين مع مراعاة الدعم التنظيمي المدرك (دراسة: موظفو كلية التمريض بجامعة مالانج)"

المشرف: احسان مقصوم، ماجستير

الكلمات المفتاحية: ضغط العمل، الإجهاد الوظيفي، نية ترك العمل، الدعم التنظيمي المدرك

إدارة الموارد البشرية بصورة فعالة تعد من الجوانب المهمة في الحفاظ على استقرار المنظمات ولا سيما في التحكم في نزعة ترك العمل لدى الموظفين. إن ارتفاع متطلبات العمل في القطاع المصرفي قد يسهم في نشوء ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي مما قد يؤثر في قرارات الموظفين بشأن الاستمرار في العمل داخل المنظمة. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي على نية ترك العمل لدى الموظفين مع اعتبار الدعم التنظيمي المدرك متغيراً معديلاً وذلك لدى موظفي بنك الشريعة الوطني (BSN) مكتب فرع مالانج.

تعتمد هذا البحث على المنهج الكمي باستخدام أسلوب التحليل 4 Partial Least Square (PLS) بوصفه جزءاً من نمذجة المعادلات الهيكلية (Structural Equation Modelling - SEM) وتم الحصول على البيانات الأولية من خلال توزيع الاستبيانات على جميع موظفي بنك الشريعة الوطني مكتب فرع مالانج والبالغ عددهم 130 مستجيباً باستخدام تقنية العينة الشاملة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل لا تؤثر تأثيراً ذا دلالة إحصائية على نية ترك العمل لدى الموظفين. وعلى العكس من ذلك تبين أن الإجهاد الوظيفي له تأثير ذو دلالة إحصائية على نية ترك العمل. كما أثبتت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك قادر على تعديل العلاقة بين ضغوط العمل والإجهاد الوظيفي من جهة ونية ترك العمل من جهة أخرى وذلك من خلال إضعاف تأثير كل منهما. وتشير هذه النتائج إلى أن الدعم التنظيمي يؤدي دور العامل الوقائي الذي يخفف من الآثار السلبية لضغوط العمل والإجهاد الوظيفي مما يسهم في تقليل نزعة الموظفين إلى مغادرة المنظمة. ومن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في تقديم إسهام نظري في مجال إدارة الموارد البشرية وأن تكون أساساً للاعتبارات العملية في إدارة الموارد البشرية في قطاع المصارف الإسلامية.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan atau organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan agar dapat mempertahankan eksistensinya. Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, khususnya karyawan (Handoko & Soeling, 2020). Agar visi dan misi perusahaan tercapai, diperlukan pengelolaan karyawan yang efektif dan berkesinambungan (Jannah & Siswanto, 2022). Kesuksesan dalam mencapai target organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang terjaga secara optimal dan berkesinambungan (Pakkawaru et al., 2020).

Berkaitan dengan hal tersebut sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar kebutuhan pekerja dapat diseimbangkan dengan tuntutan kerja yang ada. Perusahaan juga berkewajiban menciptakan kondisi yang membuat karyawan tetap bertahan dan tidak berniat meninggalkan perusahaan (Sopiah & Sangadji, 2020). Karyawan yang memiliki niat yang kuat untuk berhenti bekerja akan berdampak buruk pada kinerja yang diberikan, sehingga menyebabkan *turnover intention* karyawan. Salah satu fenomena yang kerap dialami oleh perusahaan termasuk di sektor perbankan adalah tingginya *Turnover Intention* untuk berpindah kerja atau mencari peluang pekerjaan di tempat lain (Elfenso & Andani, 2022).

Na-Nan et (2020) menyatakan bahwa *turnover intention* ini berhubungan dengan perilaku serta perasaan karyawan guna meninggalkan tanggung jawab dan tugas yang tengah diembannya kini dan berpindah ke tempat baru pada jangka waktu dekat. *Turnover Intention* merupakan variabel yang penting untuk dikaji karena sering kali menjadi sinyal awal munculnya persoalan sumber daya manusia, seperti tekanan kerja dan stres kerja. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*, perusahaan dapat menerapkan langkah-langkah pencegahan tekanan kerja dan stres kerja.

Kemudian, *Turnover Intention* merujuk pada keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari posisi mereka saat ini dan meninggalkan perusahaan (Le et al., 2023).

Dalam konteks tersebut tingginya angka *Turnover Intention* karyawan tetap menjadi isu yang penting dalam manajemen sumber daya manusia dan khususnya dalam praktik organisasi di perusahaan (Ningtyas & Liana, 2024). Perusahaan yang handal dapat mencegah maupun mengatasi berbagai masalah yang timbul melalui kontribusi seperti mengusulkan metode kerja yang lebih efektif dan inovasi lainnya. Manajemen sumber daya manusia memiliki kesempatan untuk membantu organisasi tetap kompetitif, tumbuh, dan menguntungkan dalam persaingan (Elfenso & Andani, 2022).

**Tabel 1. 1**  
**Data *Turnover* Aktual dan Masuk Karyawan BSN KC Malang Tahun 2025**

| <b>Bulan</b> | <b>Total Karyawan Awal</b> | <b>Masuk</b> | <b>Keluar</b> | <b>Total Karyawan Akhir</b> |
|--------------|----------------------------|--------------|---------------|-----------------------------|
| Januari      | 130                        | 0            | 0             | 130                         |
| Februari     | 130                        | 0            | 0             | 130                         |
| Maret        | 130                        | 0            | 1             | 129                         |
| April        | 129                        | 0            | 0             | 129                         |
| Mei          | 129                        | 1            | 1             | 129                         |
| Juni         | 129                        | 1            | 0             | 130                         |
| Juli         | 130                        | 0            | 0             | 130                         |
| Agustus      | 130                        | 0            | 1             | 129                         |
| September    | 129                        | 0            | 0             | 129                         |
| Oktober      | 129                        | 1            | 0             | 130                         |
| November     | 130                        | 0            | 0             | 130                         |
| Desember     | 130                        | 0            | 0             | 130                         |

Sumber : Data diolah tahun 2026

Berdasarkan wawancara kepada beberapa karyawan pada tanggal 1 Oktober 2025 pukul 12.00 sampai 14.00 WIB di BSN KC Malang diketahui bahwa sebagian besar karyawan merasakan tingkat tekanan kerja yang cukup tinggi, terutama disebabkan oleh tuntutan penyelesaian pekerjaan dengan batas waktu (*deadline*) yang ketat. Namun, data tersebut menunjukkan bahwa *Turnover* Aktual pada tahun 2024 relatif rendah. Rendahnya *Turnover* Aktual ini berbanding terbalik dengan hasil wawancara yang menunjukkan tingginya

tekanan kerja dan stres serta pernyataan peneliti terdahulu oleh Maulidyah (2023) tentang tingginya *Turnover Intention*.

Ketidaksesuaian antara *Turnover Intention* dan *Turnover* Aktual inilah yang menjadi perhatian utama, karena *Turnover Intention* berperan sebagai tanda awal yang perlu ditangani sebelum memicu *Turnover* Aktual yang berdampak negatif bagi perusahaan. Tingginya tingkat *Turnover Intention* disebabkan oleh tekanan kerja yang berlebihan (Ningtyas & Liana, 2024). Tekanan kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat adanya tekanan dari berbagai hal. Tugas, batasan waktu, dan lingkungan kerja adalah faktor-faktor tersebut. Semua ini bisa menimbulkan stres baik secara fisik maupun mental pada pekerja (Ghani et al., 2023).

Tekanan kerja akan menciptakan ketegangan pikiran dan emosional yang pada akhirnya akan tercermin dalam perilaku karyawan. Ketegangan yang datang dari tekanan kerja ini akan menyebabkan ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja seseorang (Pakkawaru et al., 2020). Dalam penelitian tentang tekanan kerja terhadap *Turnover Intention* peneliti menemukan hasil temuan yang berbeda. Penelitian Bramasta et al., (2023) dan Maulana et al., (2024) menunjukkan bahwa tekanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, sedangkan penelitian Nurdianto (2021) menunjukkan tekanan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Tekanan tersebut dari beban pekerjaan yang berat, target yang menuntut, serta keterbatasan waktu untuk menyelesaikan tanggung jawab. Dalam dunia perbankan termasuk BSN KC Malang, karyawan diharuskan mencapai target pembiayaan, mempertahankan kualitas layanan, dan tetap patuh terhadap aturan syariah maupun regulasi bank (Sari Dewi et al., 2023). Serta dituntut menjaga nilai-nilai amanah, adil, dan ihsan yang menjadi bagian dari etos kerja Islam. Tekanan yang tidak terkelola dengan tepat dapat bertransformasi menjadi stres kerja (*work stress*), yang terlihat dari berkurangnya konsentrasi, timbulnya kelelahan emosional, dan menurunnya

semangat kerja (Prayoga & Sebayang, 2023). Jika situasi ini berlangsung terus-menerus, kemungkinan terjadinya *Turnover Intention* akan semakin besar.

*Turnover Intention* perlu mendapatkan perhatian serius dari manajemen perusahaan dengan cara menciptakan keseimbangan kerja yang mencakup pembagian waktu, tingkat keterlibatan, serta kepuasan karyawan, sekaligus mengurangi faktor-faktor yang dapat memicu stres kerja (Gaan & Shin, 2023). Stres kerja merupakan salah satu faktor yang menyebabkan seseorang merasa *Trunover Intetion* (Alifah & Indiyati, 2023). Pendekatan fisiologis mengonseptualisasikan stres kerja sebagai kondisi psikologis yang merupakan hasil interaksi antara seseorang dan lingkungan kerjanya. Stres kerja didefinisikan sebagai reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang tampaknya mengancam secara emosional dan fisik dari karyawan (Pratama et al., 2024).

Karyawan yang mengalami stres kerja tingkat tinggi cenderung tidak sehat, kurang termotivasi, kurang produktif, dan kurang aman di tempat kerja (Arshadi & Damiri, 2013). Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis dirasakan seseorang saat menghadapi tantangan, kesulitan, atau peluang yang luar biasa. Tetapi juga sebagai ujian spiritual yang menguji iman dan kesabaran seseorang. Nilai-nilai seperti sabar, tawakal, dan dzikir berfungsi sebagai strategi spiritual untuk mengatasi tekanan psikologis dan emosional. Semua karyawan memiliki peluang untuk mengalami stres pekerjaan, tergantung pada tingkat tugas yang mereka selesaikan (Bramasta et al., 2023).

Secara teoritis, fenomena ini selaras dengan *Job Demands–Resources (JD-R) Theory* yang dianggap paling relevan untuk menjelaskan bagaimana tuntutan kerja (*job demands*) dan sumber daya individu (*personal resources*) (Demerouti et al., 2001). Teori ini menyatakan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan stres kerja yaitu kondisi kelelahan fisik dan psikologis. Stres kerja kemudian meningkatkan *Turnover Intention*. Job demands mengacu pada berbagai aspek pekerjaan yang menuntut upaya fisik, psikologis, sosial, maupun organisasional secara berkelanjutan, akibatnya dapat menimbulkan beban secara fisik maupun psikologis bagi individu.

Tekanan kerja yang tinggi seperti tuntutan yang berlebihan, tekanan waktu yang ketat dapat menyebabkan kelelahan emosional atau stres kerja (Prayoga & Sebayang, 2023). Pekerjaan yang menuntut tinggi tanpa diimbangi dengan dukungan psikologis dan sumber daya yang memadai akan memperburuk kondisi karyawan. Oleh karena itu, personal resources dapat mengurangi dampak negatif dari beban kerja yang berlebihan. Dengan demikian, berdasarkan teori JD-R dapat dipahami bahwa tekanan kerja yang tidak diimbangi dengan kemampuan adaptasi dan sumber daya psikologis individu dapat berdampak negatif pada stres kerja.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memberikan efek positif dan signifikan terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan, seperti yang dijelaskan oleh Zafriarni & Fitri (2025); Xue et al., (2022); Marcella & Ie, (2022); Bawawa et al., (2021) dan Sangadji (2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang sangat tinggi dapat mengakibatkan *Turnover Intention*. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola stres kerja dengan tepat, sebab kondisi ini berdampak pada kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Syarifuddin et al., (2021) dan Salama et al., (2022).

Sedangkan dalam penelitian Ningtyas & Liana (2024) menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* akan tetapi dalam penelitian Rahadiyanti & Prahiawan (2024) menunjukan stres kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap niat keluar kerja (*Turnover Intention*) hal ini sejalan dengan penelitian (Bramasta et al., 2023). Stres kerja dapat dimaknai sebagai bentuk tekanan yang dialami karyawan ketika tugas-tugas yang dibebankan tidak mampu mereka selesaikan. Dengan kata lain, stres muncul saat pekerja tidak sanggup memenuhi tuntutan pekerjaan yang menjadi pemicu utama lahirnya tekanan kerja (Pakkawaru et al., 2020).

Namun, tidak semua individu yang mengalami tekanan kerja dan stres kerja memiliki kecenderungan untuk mengundurkan diri. Salah satu faktor yang dapat menurunkan niat untuk keluar adalah persepsi terhadap dukungan

organisasi, atau yang dikenal dengan istilah *Perceived Organizational Support* (Febriyani & Djamhoer, 2025). *Perceived Organizational Support* (POS) salah satu variabel penting yang dapat memoderasi hubungan tekanan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention* (R. Indriani & Novriadi, 2025). *Perceived Organizational Support* (POS) adalah persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka, adalah salah satu elemen yang mampu mengurangi *Turnover Intention* untuk meninggalkan perusahaan (Haerunisa & Rozana, 2025).

Studi menunjukkan bahwa karyawan yang merasakan dukungan dari organisasi mereka cenderung mengalami tingkat kelelahan yang lebih rendah, dan hal ini tentunya menurunkan keinginan mereka untuk pergi dari perusahaan (Zhu et al., 2023). *Turnover Intention* yang tinggi dapat diminimalkan dengan adanya dukungan organisasi yang memadai atau *Perceived Organizational Support* (POS). Dengan adanya dukungan organisasi yang cukup, *Perceived Organizational Support* (POS) dianggap mampu berperan sebagai mediator. Dalam konteks perbankan syariah hubungan kerja yang ideal didasarkan pada prinsip *ukhuwah* (persaudaraan), *adl* (keadilan), dan *rahmah* (kasih sayang).

Karena mempertimbangkan kesejahteraan fisik dan mental karyawan, hal ini menjadikan *Perceived Organizational Support* (POS) dalam konteks syariah lebih luas. Berfokus pada aspek spiritual (seperti memberikan kompensasi yang adil, waktu ibadah, dan kegiatan keagamaan). Semakin kuat dukungan organisasi yang dipersepsikan karyawan, maka semakin rendah kemungkinan mereka meninggalkan perusahaan (W. Nurdianto & Pratama, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian Afsar & Badir (2017) bahwa tingkat *Perceived Organizational Support* (POS) yang tinggi dapat menurunkan *Turnover Intention* pada karyawan. Temuan ini memperlihatkan bahwa organisasi berperan penting dalam mempertahankan karyawan melalui penyediaan sistem dukungan yang efektif (Rozana & Dwiyanti, 2022).

Secara teoritis, fenomena ini dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* (SET) atau Teori Pertukaran Sosial yang dikembangkan Blau (1964). Teori ini menjelaskan bahwa karyawan akan merasakan ketidakadilan dalam

hubungan pertukaran sosial ketika beban dan tekanan pekerjaan mereka meningkat tanpa dukungan dari perusahaan. Pada akhirnya, ini akan menyebabkan mereka ingin keluar dari pekerjaan. Namun, persepsi dapat diperbaiki melalui keberadaan *Perceived Organizational Support* (POS), yang berfungsi sebagai "imbalan sosial". Ketika seorang karyawan merasa bahwa organisasinya memberikan dukungan, keadilan, dan perhatian, mereka lebih cenderung untuk meninggalkan perusahaan dan lebih cenderung untuk tetap tinggal. Oleh karena itu, teori pertukaran sosial menjadi kerangka yang menjelaskan hubungan antara tekanan kerja, stres kerja dan *Turnover Intention*.

Sejumlah penelitian menemukan bahwa tuntutan kerja tinggi, karyawan tetap bertahan jika mereka merasa memperoleh dukungan yang cukup dari pimpinan maupun rekan kerja. Hal ini menegaskan menurut penelitian Wati et al., (2023) *Perceived Organizational Support* (POS) berhasil memoderasi pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan Indriani & Novriadi (2025) dan Ardias (2019) menunjukkan *Perceived Organizational Support* (POS) memoderasi stres kerja dan *Turnover Intention*. Bahkan, penelitian Indraswari et al., (2019) pada sektor perbankan juga memperlihatkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) mampu meredam tekanan kerja terhadap niat berpindah.

Dalam dunia kompetisi yang semakin ketat terutama di sektor perbankan, menjaga karyawan terbaik di sebuah perusahaan menjadi tantangan yang signifikan (Presilawati et al., 2025). Ini disebabkan oleh tingginya beban kerja yang ada dalam perbankan. Kondisi tersebut juga dirasakan di BSN KC Malang yang mengharuskan karyawan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja mereka dalam waktu yang lebih singkat. Hal ini mendorong mereka untuk bekerja secara efisien dan bersaing dengan karyawan lain demi mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Karyawan yang bekerja di bagian depan seperti *teller*, *customer service*, dan satpam mereka dituntut untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan mencapai kinerja yang optimal agar pelanggan merasa puas (Sari Dewi et al., 2023). Dengan beragam tuntutan pekerjaan dan jam kerja yang

melampaui waktu operasional perusahaan, karyawan bisa merasa tertekan dan stres akibat tingginya beban kerja, yang berujung pada kelelahan yang berlebihan (W. Nurdianto & Pratama, 2021). Jika kondisi ini berlangsung terus menerus, hal itu dapat berdampak negatif, termasuk keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

Oleh karena itu, perhatian yang mendalam terhadap sumber daya manusia yang berkualitas tinggi diperlukan agar karyawan tidak mudah berpikir untuk meninggalkan pekerjaan mereka hanya karena beban kerja yang berat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *Turnover Intention* di BSN KC Malang cukup tinggi (Maulidyah, 2023). Penelitian ini menjadi penting karena masih terbatasnya studi empiris yang secara khusus menyoroti pengaruh tekanan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention* dengan mempertimbangkan peran moderasi *Perceived Organizational Support* (POS). Faktor *Perceived Organizational Support* (POS) tidak hanya berkaitan dengan aspek finansial atau fasilitas kerja, tetapi juga mencakup dimensi nilai dan budaya kerja yang sejalan dengan prinsip syariah.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam merumuskan strategi manajemen SDM di BSN, serta memperkaya literatur akademik mengenai perilaku organisasi dalam sektor perbankan syariah di Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Trunover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh *Perceived Organizational Support* (Studi : Karyawan BSN KC Malang)"**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Tingginya intensitas tekanan kerja dan stres kerja di lingkungan kerja modern, khususnya pada karyawan BSN KC Malang, diduga kuat menjadi pemicu utama munculnya keinginan untuk berpindah kerja atau *Turnover Intention*. Namun demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi fenomena ini dengan mempertimbangkan peran *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai faktor yang dapat meredam dampak

negatif tersebut. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh Tekanan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang?
2. Apakah pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* mampu memoderasi pengaruh Tekanan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang?
4. Apakah *Perceived Organizational Support* mampu memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis serta memahami bagaimana faktor-faktor psikologis dalam tempat kerja, terutama Tekanan Kerja dan Stres Kerja yang mempengaruhi kecenderungan karyawan BSN untuk berpindah pekerjaan, serta peran *Perceived Organizational Support* sebagai moderasi. Secara spesifik, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Tekanan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang.
3. Untuk menguji dan menganalisis peran *Perceived Organizational Support* dalam memoderasi hubungan tekanan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang.
4. Untuk menguji dan menganalisis peran *Perceived Organizational Support* dalam memoderasi hubungan stres kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penting pada pengembangan di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami perilaku kerja karyawan BSN KC Malang yang saat ini menjadi bagian penting dari angkatan kerja produktif. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai keterkaitan antara Tekanan Kerja, Stres Kerja, dan *Turnover Intention*, serta memberikan kontribusi teoritis pada model hubungan Tekanan Kerja, Stress Kerja dengan *Turnover Intention* yang dimoderasi oleh *Perceived Organizational Support* pada perbankan syariah dengan keterbaruan *Perceived Organizational Support* sebagai moderator ganda.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi BSN KC Malang dalam merumuskan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran, khususnya terkait upaya menekan tingkat *turnover intention*. Temuan penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menyusun strategi pengelolaan tekanan kerja dan pengendalian stres karyawan, sekaligus memperkuat sistem dukungan organisasi. Dengan demikian, BSN dapat menjaga stabilitas tenaga kerja, meningkatkan produktivitas, serta mempertahankan kualitas pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu dengan mengangkat topik yang sama untuk dikaji dan dijadikan referensi bagi penulis, juga hasilnya akan dijelaskan dan dibandingkan persamaan maupun perbedaan pada penelitian ini. Selain itu, bab ini juga akan membahas beberapa teori konsep yang mendukung penelitian ini seperti teori-teori tentang Tekanan Kerja, Stres Kerja, *Turnover Intention*, dan *Perceived Organizational Support*.

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar untuk rancangan penelitian selanjutnya, karena dengan itu akan didapatkan research gap. Penelitian terdahulu berfungsi untuk memperdalam dan memperluas teori yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dijadikan sebagai referensi karena penelitian sebelumnya telah dilakukan, yang berarti landasan teorinya lebih jelas, valid, dan bahkan telah memiliki hipotesis yang dibuat berdasarkan riset. Jurnal ilmiah adalah salah satu sumber penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan.

Berikut tabel penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan untuk penelitian ini:

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Penulis & Judul Penelitian                                                                                                                                                                             | Variabel Penelitian                                                                                                                                                                                                                    | Metode / Analisis Data                                                                  | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Riri Indriani, Asep Novriadi, Zaitul, 2025<br>(R. Indriani & Novriadi, 2025)<br><br><i>Burnout</i> dan Niat untuk Keluar dari Pekerjaan : <i>Perceived Organizational Support</i> sebagai Variabel Moderasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen = <i>Burnout</i> (X)</li> <li>• Variabel Dependen = <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> <li>• Variabel Moderasi = <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• SmartPLS SEM</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i></li> <li>• <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) memoderasi hubungan antara <i>burnout</i> dan <i>turnover intention</i></li> </ul> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• POS terhadap <i>Turnover Intention</i> signifikan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2 | <p>Randhy Vico Bramasta, Survival, Adya Hermawati (2023) (Bramasta et al., 2023)</p> <p>“Efek Tekanan Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Serta Implikasinya Pada Keinginan Untuk Pindah Pada Karyawan di PT. Woori Finance Indonesia Kota Malang”</p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen = Tekanan Kerja</li> <li>• Variabel Dependen = Stres Kerja</li> <li>• Variabel Dependen = <i>Turnover Intention</i></li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• Smart PLS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tekanan kerja berpengaruh terhadap stres kerja</li> <li>• Stres kerja tidak berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i></li> <li>• Tekanan kerja berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i></li> <li>• Tekanan kerja tidak berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> yang dimediasi oleh stres kerja.</li> </ul>                                                                                                                     |
| 3 | <p>Nur Aidah Nasri, Muhammad Hatta, Adhy Wijaya, 2023 (Nasri et al., 2023)</p> <p>“Pengaruh Stres Kerja Dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kabupaten Pinrang”</p>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X) = Stres Kerja, Tekanan Kerja</li> <li>• Variabel Dependen (Y) = Kinerja Pegawai</li> </ul>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• SPSS 24</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stres kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.</li> <li>• Tekanan kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4 | <p>Raden Roro Ayunda Kusuma Sanggar Wati, Purbudi Wahyuni, Tri Mardiana, 2023 (Wati et al., 2023)</p> <p>“Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Dan <i>Knowledge Sharing</i> Terhadap Kinerja Barista Dengan <i>Perceived Organizational Support</i> Sebagai Variabel Moderasi”</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X) = <i>Self Efficacy</i>, <i>Knowledge Sharing</i></li> <li>• Variabel Dependen (Y) = Kinerja Barista</li> <li>• Variabel Moderasi (Z) = <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• SPSS 23</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Self efficacy</i> memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja Barista.</li> <li>• <i>Knowledge sharing</i> memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja Barista.</li> <li>• <i>Perceived organizational support</i> mampu memoderasi dan memperkuat hubungan <i>self efficacy</i> terhadap kinerja Barista.</li> <li>• <i>Perceived organizational support</i> mampu memoderasi dan memperkuat</li> </ul> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                        | hubungan <i>knowledge sharing</i> terhadap kinerja Barista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | <p>Ellisa Wahyuningrum, Ryan Basith Fasih Khan, 2023 (Wahyuningrum &amp; Khan, 2023)</p> <p>“Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di DKI Jakarta”</p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X) = Stres Kerja</li> <li>• Variabel Dependen (Y) = <i>Turnover Intention</i></li> <li>• Variabel Mediasi (Z) = Kepuasan Kerja</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• Smart PLS 3</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan Generasi Z di DKI Jakarta.</li> <li>• Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Generasi Z di DKI Jakarta.</li> <li>• Kepuasan kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> pada karyawan Generasi Z di DKI Jakarta.</li> <li>• Kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara stres kerja dengan turnover intention pada karyawan Generasi Z di DKI Jakarta.</li> </ul> |
| 6 | <p>Darian Kashfitanto, Hary Febriansyah, 2023 (Kashfitanto &amp; Febriansyah, 2023)</p> <p>“<i>The Effect of Work Stress and Work Values on Turnover Intention of Generation Z Employees in Call Center Company (Case Study of PT ABC in Java, Indonesia)</i>”</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X): <i>Work Stress</i> (Stres Kerja)</li> <li>• Variabel Dependen (Y): <i>Employee Performance</i> (Kinerja Karyawan)</li> <li>• Variabel Mediasi (Z): <i>Job Satisfaction</i> (Kepuasan Kerja)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• AMOS</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</li> <li>• Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>• Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>• Kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| 7 | Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M.                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X) =</li> </ul>                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• SmartPLS</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beban kerja berpengaruh positif</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>Alhadar, Ikrima M. Mustafa, 2023 (Sari Dewi et al., 2023)</p> <p>“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Burnout Pada Karyawan PT BNI Cabang Ternate”</p>                                                                                                  | <p>Beban Kerja, Stres Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen (Y) = <i>Turnover Intention</i></li> <li>• Variabel Mediasi (Z) = Burnout</li> </ul>                                                                                                  |                                                                                 | <p>dan signifikan terhadap <i>burnout</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>.</li> <li>• Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• <i>Burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui burnout (terdapat efek mediasi).</li> <li>• Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui burnout (terdapat efek mediasi).</li> </ul> |
| 8 | <p>Muhammad Armedi Eka Purdini Harahap, Alice Salendu, 2021 (Muhammad Armedi Eka Purdini Harahap Salendu, 2021)</p> <p>“Peran <i>Perceived Organizational Support</i> Dan <i>Psychological Capital</i> Sebagai Moderator Pada Hubungan Antara <i>Job Insecurity</i> Dan <i>Turnover Intention</i>”</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X) = <i>Job Insecurity</i></li> <li>• Variabel Dependen (Y) = <i>Turnover Intention</i></li> <li>• Variabel Moderator (Z) = Peran <i>Perceived Organizational Support</i>, <i>Psychological Capital</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• SPSS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Job insecurity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan Bank X.</li> <li>• <i>Perceived organizational support</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• <i>Psychological capital</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• <i>Perceived organizational support</i> tidak</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    | <p>memoderasi hubungan <i>job insecurity</i> terhadap <i>turnover intention</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Psychological capital</i> tidak memoderasi hubungan <i>job insecurity</i> terhadap <i>turnover intention</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9  | <p>Muhamad Wahid Nurdianto, Abdul Aziz Nugraha Pratama, 2021 (W. Nurdianto &amp; Pratama, 2021)</p> <p>Pengaruh <i>Work Pressure</i>, <i>Job Insecurity</i> Dan <i>Workplace Favouritism</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan Taqwa Sebagai Variabel Pemoderasi</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X) = <i>Work Pressure</i> (Tekanan Kerja), <i>Job Insecurity</i> (Ketidakamanan Kerja), <i>Workplace Favouritism</i> (Pilih Kasih di Tempat Kerja)</li> <li>• Variabel Dependen (Y) = <i>Turnover Intention</i></li> <li>• Variabel Moderator (Z) = Taqwa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• SPSS</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Work pressure</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• <i>Job insecurity</i> tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• <i>Workplace favouritism</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• Taqwa mampu memoderasi pengaruh <i>work pressure</i> terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• Taqwa mampu memoderasi pengaruh <i>job insecurity</i> terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• Taqwa mampu memoderasi pengaruh <i>workplace favouritism</i> terhadap <i>turnover intention</i>.</li> </ul> |
| 10 | <p>Etta Mamang Sangadji, 2020 (Sopiah &amp; Sangadji, 2020)</p> <p><i>“The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees”</i></p>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen (X) = <i>Job Stress</i> (Stres Kerja)</li> <li>• Variabel Dependen (Y) = <i>Turnover Intention</i></li> <li>• Variabel Mediasi (Z) = <i>Job Satisfaction</i> (Kepuasan Kerja)</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• SPSS 16</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</li> <li>• Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> <li>• Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                             |                                                                             |                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                             |                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja (terbukti ada efek mediasi).</li> </ul> |
| 11 | Irham Pakkawaru, Abdul Jalil, Arman, Rizqa Sabrina, 2020 (Pakkawaru et al., 2020)<br><br>“Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan Pada Bank Mega Syariah Kc Palu” | <ul style="list-style-type: none"> <li>Variabel Independen = Tekanan Kerja (X)</li> <li>Variabel Dependen = Kinerja Karyawan (Y)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kuantitatif</li> <li>SPSS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tekanan Kerja memiliki pengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan</li> </ul>                                            |

Sumber : Data diolah tahun 2025

Peneliti mengidentifikasi adanya kesamaan dan perbedaan antara beberapa penelitian terdahulu yang telah dikumpulkan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini adalah perbedaan dan persamaan yang ditemukan dalam penelitian, dilihat dari berbagai aspek:

**Tabel 2.2**  
**Persamaan dan Perbedaan**

| No | Nama Penulis & Judul Penelitian                                                                                                                                                                          | Persamaan                                                                                                                                                                                                                        | Perbedaan                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Riri Indriani, Asep Novriadi, Zaitul, 2025 (R. Indriani & Novriadi, 2025)<br><br><i>Burnout</i> dan Niat untuk Keluar dari Pekerjaan : <i>Perceived Organizational Support</i> sebagai Variabel Moderasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat 2 variabel yang sama <i>Turnover Intention</i> (Y) dan <i>Perceived Organizational Support</i> (Moderasi)</li> <li>Kuantitatif</li> <li>Teknik analisis data SmartPLS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Variabel <i>Burnout</i> (X) tidak tekanan kerja dan stres kerja</li> <li>Objek penelitian tenaga medis di Rumah Sakit Aisyiyah Kota Piaman, tidak di konteks syariah</li> </ul> |
| 2  | Randhy Vico Bramasta, Survival, Adya Hermawati (2023) (Bramasta et al., 2023)<br><br>“Efek Tekanan Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Serta Implikasinya Pada                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat variabel yang sama tekanan kerja (X) dan <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> <li>Kuantitatif</li> <li>Teknik analisis data SmartPLS</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada variabel moderasi</li> <li>Objek penelitian di PT. Woori Finance Indonesia Kota Malang</li> </ul>                                                                     |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Keinginan Untuk Pindah Pada Karyawan di PT. Woori Finance Indonesia Kota Malang”                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jenis pendekatan <i>explanatory research</i></li> </ul>                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3 | <p>Nur Aidah Nasri, Muhammad Hatta, Adhy Wijaya, 2023 (Nasri et al., 2023)</p> <p>“Pengaruh Stres Kerja Dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kabupaten Pinrang”</p>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat 2 variabel yang sama stres kerja dan tekanan kerja (X)</li> <li>Kuantitatif</li> </ul>                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada variabel moderasi</li> <li>Teknik analisis data SPSS 24, tidak SmartPLS</li> <li>Objek penelitian di pegawai Kantor Samsat kabupaten Pinrang</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| 4 | <p>Raden Roro Ayunda Kusuma Sanggar Wati, Purbudi Wahyuni, Tri Mardiana, 2023 (Wati et al., 2023)</p> <p>“Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Dan <i>Knowledge Sharing</i> Terhadap Kinerja Barista Dengan <i>Perceived Organizational Support</i> Sebagai Variabel Moderasi”</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kuantitatif</li> <li>Terdapat variabel yang sama <i>Perceived Organizational Support</i> (moderasi)</li> <li>Menggunakan teknik sampel jenuh</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Variabel <i>Self Efficacy</i>, <i>Knowledge Sharing</i> (X), tidak tekanan kerja dan stres kerja (X)</li> <li>Teknik analisis data menggunakan SPSS 23</li> <li>Objek penelitian pada Barista 28 Coffee di Yogyakarta</li> </ul>                                                                                                                |
| 5 | <p>Ellisa Wahyuningrum, Ryan Basith Fasih Khan, 2023 (Wahyuningrum &amp; Khan, 2023)</p> <p>“Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di DKI Jakarta”</p>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Terdapat variabel yang sama tekanan kerja (X) dan <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> <li>Jenis pendekatan <i>explanatory research</i></li> <li>Kuantitatif</li> <li>Teknik analisis data SmartPLS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan variabel kepuasan kerja (mediasi), bukan <i>Perceived Organizational Support</i> (moderasi)</li> <li>Objek penelitian pada Gen Z di DKI Jakarta</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 6 | <p>Darian Kashfitanto, Hary Febriansyah, 2023 (Kashfitanto &amp; Febriansyah, 2023)</p> <p>“<i>The Effect of Work Stress and Work Values on Turnover Intention of Generation Z Employees in Call Center Company (Case Study of PT ABC in Java, Indonesia)</i>”</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kuantitatif</li> <li>Terdapat variabel sama stres kerja (X)</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Teknik analisis data menggunakan AMOS, bukan SmartPLS</li> <li>Variabel <i>Employee Performance</i> (Y), bukan <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> <li>Menggunakan variabel mediasi <i>Job Satisfaction</i>, bukan <i>Perceived Organizational Support</i> (moderasi)</li> <li>Objek penelitian di PT ABC Indonesia, bukan di syariah</li> </ul> |
| 7 | Nurul Ulfa Sari Dewi, Fadhliah M. Alhadar, Ikrima M. Mustafa, 2023                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kuantitatif</li> <li>SmartPLS</li> </ul>                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan variabel <i>burnout</i> (mediasi) bukan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | (Sari Dewi et al., 2023)<br><br>“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Melalui Burnout Pada Karyawan PT BNI Cabang Ternate”                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat 2 variabel yang sama stres kerja (X) dan <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> </ul>                                                           | <i>Perceived Organizational Support</i> (moderasi) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian di perbankan tapi tidak di perbankan syariah</li> </ul>                                                                                                              |
| 8  | Muhammad Armedi Eka Purdini Harahap, Alice Salendu, 2021<br>(Muhammad Armedi Eka Purdini Harahap Salendu, 2021)<br><br>“Peran <i>Perceived Organizational Support</i> Dan <i>Psychological Capital</i> Sebagai Moderator Pada Hubungan Antara <i>Job Insecurity</i> Dan <i>Turnover Intention</i> ” | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• Terdapat 2 variabel yang sama <i>Turnover Intention</i> (Y) dan <i>Perceived Organizational Support</i> (Moderasi)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan variabel <i>Job Insecurity</i> (X), tidak tekanan kerja dan stres kerja</li> <li>• Menggunakan teknik analisis data SPSS, tidak SmartPLS</li> <li>• Objek penelitian di perbankan tapi tidak di perbankan syariah</li> </ul> |
| 9  | Muhamad Wahid Nurdianto, Abdul Aziz Nugraha Pratama, 2021<br>(W. Nurdianto & Pratama, 2021)<br><br>Pengaruh <i>Work Pressure</i> , <i>Job Insecurity</i> Dan <i>Workplace Favouritism</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Dengan Taqwa Sebagai Variabel Pemoderasi                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• Terdapat 2 variabel yang sama tekanan kerja (X) dan <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik analisis data menggunakan SPSS, bukan SmartPLS</li> <li>• Menggunakan teknik Sampel Random Sampling, tidak sampel jenuh</li> <li>• Objek penelitian di PT Metinca Prima Industrial Works Salatiga</li> </ul>                      |
| 10 | Etta Mamang Sangadji, 2020<br>(Sopiah & Sangadji, 2020)<br><br>“ <i>The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees</i> ”                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• Terdapat variabel yang sama stres kerja (X) dan <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik analisis data menggunakan SPSS 16</li> <li>• Tidak ada moderasi tapi mediasi <i>Job Satisfaction</i></li> <li>• Objek penelitian pegawai bank umum milik pemerintah di Jawa Timur tetapi tidak di perbankan syariah</li> </ul>    |
| 11 | Irham Pakkawaru, Abdul Jalil, Arman, Rizqa Sabrina, 2020<br>(Pakkawaru et al., 2020)<br><br>“Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan Pada                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitatif</li> <li>• Terdapat variabel sama tekanan kerja (X)</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik analisis data SPSS</li> <li>• Tidak ada moderasi</li> <li>• Variabel Kinerja Karyawan (Y), tidak <i>Turnover Intention</i> (Y)</li> <li>• Objek penelitian di Bank mega syariah</li> </ul>                                        |

|  |                               |  |  |
|--|-------------------------------|--|--|
|  | Bank Mega Syariah Kc<br>Palu” |  |  |
|--|-------------------------------|--|--|

Sumber : Data diolah tahun 2025

## **2.2 Kajian Teoritis**

### **2.2.1 Tekanan Kerja**

#### **2.2.1.1 Pengertian Tekanan Kerja**

Tekanan kerja sering kali muncul ketika tuntutan organisasi melebihi kapasitas individu. Tekanan kerja atau work preasure adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan saat bekerja (Pakkawaru et al., 2020). Tugas, batasan waktu, dan lingkungan kerja adalah faktor-faktor tekanan kerja yang dialami karyawan. Semua ini bisa menimbulkan stres baik secara fisik maupun mental pada pekerja (Ghani et al., 2023). Tekanan kerja muncul ketika terdapat ketidakselarasan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan atau sumber daya yang dimiliki individu. Kondisi ini dapat memicu stres serta menurunkan kinerja. Tekanan juga dapat dipahami sebagai situasi yang menekan mental dan fisik seseorang di luar kapasitasnya, sehingga apabila dibiarkan tanpa penanganan berisiko mengganggu kesehatan (Presilawati et al., 2025).

Selain itu, menurut Usnawati et al., (2019) tekanan kerja muncul ketika terdapat ketidakselarasan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan atau sumber daya yang dimiliki individu. Kondisi ini dapat memicu stres serta menurunkan kinerja. Tekanan juga dapat dipahami sebagai situasi yang menekan mental dan fisik seseorang di luar kapasitasnya, sehingga apabila dibiarkan tanpa penanganan berisiko mengganggu kesehatan (Pratama et al., 2024). Dapat disimpulkan tekanan kerja merupakan kondisi seseorang ketika mengalami tuntutan pekerjaan diluar batas kemampuannya.

Dalam pandangan islam, karyawan dituntut menjaga nilai-nilai amanah, adil, dan ihsan yang menjadi bagian dari etos kerja Islam. Kerja dan aktivitas duniawi merupakan bagian dari ibadah selama dilaksanakan dengan niat yang lurus. Namun, fakta menunjukkan bahwa tekanan kerja di akibat tuntutan kerja yang tinggi, beban berlebihan, dan keterbatasan sumber daya adalah hal yang tidak terelakkan. Sebagai pedoman, Al-Qur'an menjamin bahwa Allah tidak memberikan

suatu beban di luar batas kemampuan hamba-Nya (QS. Al-Baqarah: 286) yang berbunyi :

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا<sup>٢٨٦</sup> لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ<sup>٢٨٧</sup> رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ  
نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا<sup>٢٨٨</sup> رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا<sup>٢٨٩</sup> رَبَّنَا  
وَلَا تُحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ<sup>٢٩٠</sup> وَاعْفُ عَنَّا<sup>٢٩١</sup> وَارْحَمْنَا<sup>٢٩٢</sup> أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا  
عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ<sup>٢٩٣</sup>

Artinya : “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maa'afilah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir". (QS. Al-Baqarah, 2: 286).

Ayat ini mengingatkan bahwa setiap individu diberikan beban sesuai dengan kemampuannya, dan penting untuk mengelola waktu serta tugas dengan bijak. Dari ayat ini, kita belajar bahwa Islam bukanlah agama yang menekan atau memaksa, tetapi agama yang memahami keterbatasan manusia. Kewajiban dalam Islam selalu sesuai dengan kemampuan (Wirawan et al., 2025).

Dalam tafsir Al-Munir karya Prof. Dr. Wahbah az-Zuhaili, Allah SWT tidak membebani seseorang melebihi kemampuan mereka, termasuk dalam menghadapi ujian dan tekanan dalam kehidupan, seperti tekanan kerja. Ini menunjukkan bahwa, dalam situasi yang sangat tekanan dan beban kerja, seseorang tidak akan diuji melebihi kemampuan mereka untuk bertahan dan mengatasi tekanan tersebut. Oleh karena itu, dengan memperkuat iman dan ketakwaan kepada Allah, orang dapat menghadapi tekanan kerja dengan tenang, sabar, dan yakin bahwa usaha dan kesabaran mereka akan dibalas. Ayat ini adalah doa untuk melindungi diri dari tekanan berlebihan sehingga mampu menjalani tugas dan tanggung jawab kerja dengan sebaik-baiknya tanpa putus asa. Ini juga memohon agar tidak dibebani beban berat seperti umat sebelumnya (Az-Zuhaili, 2013).

### **2.2.1.2 Faktor-faktor Tekanan Kerja**

Menurut penelitian terdahulu, faktor-faktor yang menyebabkan tekanan kerja berkaitan dengan situasi dan kondisi yang mendesak pekerja untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat dan tuntutan pekerjaan yang tinggi (Usnawati et al., 2019). Hal ini dapat menimbulkan tekanan secara psikologis maupun operasional.

#### **1. Tekanan Waktu**

Tekanan waktu dapat terjadi karena adanya penugasan yang mendadak atau jumlah penugasan yang relatif banyak dengan fee yang kurang, sehingga waktu yang tersedia menjadi terbatas (Pakkawaru et al., 2020).

#### **2. Tuntutan Kerja Yang Tinggi**

Mengacu pada kondisi atau situasi di mana seseorang diharuskan memenuhi beban pekerjaan yang besar dengan ekspektasi hasil atau kualitas pekerjaan yang tinggi. Tuntutan semacam ini dapat memicu stres kerja, menurunkan produktivitas, dan mempengaruhi kesejahteraan psikologis pekerja jika tidak diimbangi dengan dukungan yang memadai.

#### **3. Lingkungan Kerja**

Sering terjadinya konflik kerja antara karyawan termasuk dalam lingkungan kerja. Konflik ini muncul akibat interaksi antara individu dengan perbedaan kepribadian, nilai, gaya kerja, dan komunikasi yang tidak efektif. Konflik interpersonal di tempat kerja sering dipicu oleh berbagai faktor seperti perbedaan pendapat, persaingan tidak sehat, ketidakjelasan peran, beban kerja yang tidak merata, dan kurangnya komunikasi yang terbuka.

### **2.2.1.3 Indikator Tekanan Kerja**

Tekanan Kerja dapat diukur melalui beberapa indikator yang umum digunakan dalam studi organisasi dan psikologi kerja. Berikut indikator tekanan kerja menurut Veithzal Rivai dalam (Wulan & Susanto, 2022) :

#### **1. Batas waktu yang ketat (*tight deadlines*)**

Karyawan dihadapkan pada waktu penyelesaian pekerjaan yang pendek, yang menyebabkan tekanan psikologis dan penurunan performa jika tidak dikelola dengan baik (Bu'ulolo et al., 2024).

2. Tuntutan Fisik (*physical demands*)

Kondisi fisik kerja yang mempengaruhi performa dan kesehatan seorang pekerja. Tuntutan fisik antara lain kesehatan fisik, kesehatan mental, dan kesehatan psikologis pekerja. Gejala fisik lain yang disebabkan oleh tekanan kerja yang tinggi mencakup kelelahan otot, ketegangan, gangguan tidur, sakit kepala, dan gejala fisiologis lain. Kondisi lingkungan kerja seperti kebisingan, suhu, atau shift malam juga dapat memengaruhi tuntutan fisik ini.

3. Tugas yang menumpuk (*work overload*)

Ketika jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi kapasitas sumber daya waktu yang tersedia, individu cenderung merasa kewalahan.

4. Interupsi pekerjaan (*task interruptions*)

Gangguan yang datang secara tiba-tiba selama proses penyelesaian tugas, seperti permintaan mendadak atau perubahan instruksi, memperburuk persepsi tekanan waktu.

5. Tuntutan kinerja yang tinggi (*high performance demands*)

Ekspektasi dari atasan atau klien terhadap hasil kerja dalam waktu singkat juga menjadi salah satu penyebab utama tekanan kerja.

Dalam jangka panjang, tekanan kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap produktivitas, kualitas kerja, serta kesejahteraan psikologis individu (Ghani et al., 2023).

## **2.2.2 Stres Kerja**

### **2.2.2.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja merupakan konsep yang telah banyak di bahas pada studi Manajemen Sumber Daya Manusia. Menurut Zainal & Ashar (2023) stres kerja adalah Kondisi ketika seseorang mengalami tekanan fisik, mental, atau emosional yang berlebihan akibat tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi atau tidak sesuai

dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki. Tetapi juga sebagai ujian spiritual yang menguji iman dan kesabaran seseorang. Nilai-nilai seperti sabar, tawakal, dan dzikir berfungsi sebagai strategi spiritual untuk mengatasi tekanan psikologis dan emosional. Stres kerja dapat terjadi pada siapa saja, baik pekerja kantoran, pekerja lapangan, maupun pekerja yang bekerja sendiri. Stres kerja dapat terjadi pada siapa saja, baik pekerja kantoran, pekerja lapangan, maupun pekerja yang bekerja sendiri.

Sartika (2023) menambahkan Stres kerja adalah keadaan dimana terjadi kesulitan, ketidaknyamanan, melelahkan, dan menakutkan yang dialami oleh pekerja. Stres kerja juga dapat berupa ungkapan dari emosional dan fisik yang timbul apabila kemampuan pekerja tidak sesuai kebutuhan sumber daya. Robbins & A (2017) mengemukakan bahwa stres kerja adalah respon yang timbul sebab adanya interaksi antara individu dengan pekerjaan dalam bentuk fisik dan psikologis yang ditafsirkan sebagai ancaman. Dapat disimpulkan dari berbagai definisi stres kerja adalah perasaan emosional yang dikarenakan oleh tuntutan pekerjaan diluar batas kemampuan.

Selain penjelasan di atas, Stres kerja sering muncul ketika beban terasa terlalu berat, banyak orang menghadapi stres kerja karena tekanan target, konflik di tempat kerja, kurangnya waktu istirahat, dan kekhawatiran masa depan. Akibatnya, banyak yang merasa cemas, depresi, bahkan *Turnover Intention* . Islam tidak mengingkari kenyataan itu. Namun, Islam memberi solusi batiniah yang sangat kuat yakni dzikir kepada Allah. Terdapat dalam surah Ar-Ra'd ayat 28 :

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ ۗ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ

Artinya : “(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, bahwa hanya dengan mengingat Allah hati akan selalu tenteram”

Satu ayat paling menenangkan dalam Islam, terutama dalam situasi sulit seperti stres kerja. Ia bukan hanya ayat yang dibaca untuk mendapatkan pahala, tetapi juga pedoman hidup. Stres kerja adalah hal yang manusiawi, tapi dzikir adalah kunci ketenangan batin. Dengan berdzikir, hati menjadi lebih damai dan kuat

menghadapi tekanan pekerjaan. Tanpa dzikir, hati menjadi gelisah dan rapuh, seperti orang mati secara batin (T. Indriani et al., 2024). Untuk menguatkan pesan tersebut, Rasulullah SAW menggambarkan betapa pentingnya dzikir dalam kehidupan seorang hamba, hingga beliau menyamakannya dengan perbedaan antara hidup dan mati:

*Dari Abu Musa Al-Asy'ari radhiyallahu 'anhu, Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda, "Perumpamaan orang yang berdzikir (mengingat) Rabbnya dan yang tidak bagaikan orang yang hidup dan orang yang mati."* [HR. Bukhari, no. 6407 dan Muslim, no. 779]

Hadits ini menjadi penegas bahwa seseorang yang lalai dari dzikir apalagi dalam kondisi penuh tekanan seperti di tempat kerja bagaikan ruh yang kering, tak punya arah, dan mudah hancur. Sebaliknya, orang yang menjaga dzikirnya, akan tetap "hidup" secara ruhani meski menghadapi beban duniawi yang berat (Zaky, 2025).

Tafsir Al-Mishbah karya M. Quraish Shihab menekankan bahwa dzikir (mengingat Allah) adalah cara bagi orang beriman untuk menjadi tenang. Ketenangan ini merupakan kesadaran dan keyakinan yang mendalam untuk menghilangkan kesedihan dan kegundahan. Ini memerlukan kesadaran bahwa segala masalah adalah ujian dari Allah, dan dengan mengingat kebesaran Allah, hati menjadi tenang dan masalah menjadi lebih ringan. Dzikir dengan hati, lisan, dan jiwa dapat menenangkan pikiran, meningkatkan kesabaran, dan menumbuhkan rasa syukur yang positif terhadap situasi kerja. Ini sangat membantu mengurangi beban stres dan menghindari efek negatif stres kerja seperti kecemasan dan kelelahan emosional (Shihab, 2002).

#### **2.2.2.2 Faktor-faktor Stres Kerja**

Beberapa penyebab umum stres kerja (Zainal & Ashar, 2023) sebagai berikut :

1. **Beban Kerja yang Berlebihan**

Salah satu penyebab utama stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan. Ketika seseorang diberikan terlalu banyak tugas dan tanggung jawab dalam waktu yang terbatas, mereka mungkin merasa kewalahan dan sulit untuk

menyelesaikan semua pekerjaan dengan baik. Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental.

2. Kurangnya Kontrol dan Dukungan

Ketika seseorang merasa bahwa mereka tidak memiliki kendali atas pekerjaan mereka atau tidak mendapatkan dukungan yang cukup dari atasan atau rekan kerja, mereka mungkin merasa tidak aman dan tidak dihargai. Hal ini dapat menyebabkan perasaan tidak puas dan stres yang berkepanjangan.

3. Konflik dan Ketidakpastian

Konflik dengan rekan kerja atau atasan serta ketidakpastian terkait perubahan organisasi dan karir dapat memicu stres, membuat individu merasa cemas, tegang, sulit fokus, dan khawatir terhadap masa depan di tempat kerja.

4. Lingkungan Kerja yang Tidak Sehat

Lingkungan kerja yang bising, kotor, tidak nyaman, atau penuh konflik dapat mengganggu fokus, menurunkan rasa aman, dan meningkatkan risiko stres kerja.

5. Ketidakseimbangan Antara Kehidupan Kerja dan Pribadi

Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan kelelahan, konflik dalam hubungan, dan penurunan kualitas hidup, sehingga penting bagi individu menjaga keseimbangan untuk mencegah stres kerja.

6. Kurangnya Penghargaan dan Pengakuan

Kurangnya penghargaan atas kerja dapat menurunkan motivasi, menimbulkan ketidakpuasan, dan meningkatkan stres. Karena itu, penting bagi organisasi memberikan pengakuan sebagai bentuk apresiasi dan motivasi karyawan.

7. Ketidakjelasan Peran dan Tanggung Jawab

Ketidakjelasan peran dan tanggung jawab dapat menimbulkan kebingungan, menurunkan kepercayaan diri, dan meningkatkan stres kerja. Karena itu, organisasi perlu memberikan penjelasan yang jelas agar karyawan memahami tugasnya dengan baik.

8. Ketidakseimbangan Antara Tuntutan dan Kemampuan

Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu dapat menimbulkan stres dan menurunkan kepercayaan diri. Menurut French, Caplan, & Van Harrison (1982), stres muncul ketika terdapat ketidakcocokan antara karakteristik individu dan lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, penting bagi individu mengenali batas kemampuannya dan berkomunikasi dengan atasan jika beban kerja dirasa berlebihan.

9. Kurangnya Dukungan Sosial

Kurangnya kejelasan tugas dan kewajiban dapat menimbulkan kebingungan, ketidakpastian, dan tekanan di tempat kerja. Hal ini membuat individu sulit menentukan langkah kerja yang tepat dan mendorong mereka untuk mencari dukungan sosial guna mengurangi stres.

10. Perubahan dan Ketidakpastian Organisasi

Perubahan dan ketidakpastian dalam organisasi, seperti perubahan struktur, kebijakan, atau manajemen, dapat menimbulkan rasa tidak aman dan meningkatkan stres kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengelola perubahan secara efektif dan memberikan komunikasi yang jelas untuk mengurangi kecemasan karyawan.

### **2.2.2.3 Indikator Stres Kerja**

Indikator stres kerja mengacu pada tanda-tanda yang dapat diamati atau dirasakan ketika individu mengalami tekanan psikologis di tempat kerja. Menurut Robbins & A (2017), stres kerja dapat dikenali melalui gejala-gejala yang bersifat fisik, psikologis, dan perilaku. Indikator-indikator ini penting untuk diidentifikasi agar organisasi dapat merespon secara tepat terhadap kondisi yang membahayakan produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

1. Kelelahan Fisik dan Mental (*Fatigue*)

Individu yang mengalami stres kerja umumnya menunjukkan gejala kelelahan berlebihan, baik secara fisik maupun mental, bahkan setelah waktu istirahat. Menurut Terry et al., (1978) stres yang berkelanjutan menyebabkan penurunan energi dan vitalitas, yang berujung pada kelelahan kronis.

2. Perubahan Emosi (Iritabilitas, Kecemasan, dan Depresi)

Individu yang mengalami stres cenderung menunjukkan perubahan mood seperti mudah marah, gelisah, dan dalam kasus ekstrem dapat mengalami depresi. Menurut Zainal & Ashar (2023) tekanan kerja yang tidak terkendali berhubungan erat dengan meningkatnya gangguan emosional di lingkungan kerja.

3. Menurunnya Produktivitas dan Kinerja

Stres yang tidak tertangani akan berdampak langsung pada penurunan kualitas dan kuantitas hasil kerja. Lepine (2005) menyatakan bahwa stres kerja menurunkan efisiensi individu dalam menyelesaikan tugas, terutama jika dikombinasikan dengan tekanan waktu dan beban kerja yang tinggi.

4. Peningkatan Ketidakhadiran (*Absenteeism*)

Tingkat ketidakhadiran yang tinggi di tempat kerja sering kali menjadi indikator stres yang tidak terlihat. Menurut Robbins & Judge (2017), karyawan yang mengalami stres lebih cenderung untuk tidak hadir karena merasa kelelahan atau kehilangan motivasi untuk bekerja.

5. Menurunnya Kepuasan Kerja

Individu yang mengalami stres tinggi cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini dikonfirmasi oleh Marshall & Cooper (1997) yang menyatakan bahwa stres berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja dan berkontribusi terhadap keinginan untuk keluar dari organisasi (*Turnover Intention*).

### **2.2.3 *Turnover Intention***

#### **2.2.3.1 Pengertian *Turnover Intention***

Banyak sekali penyebab stress kerja terutama *Turnover Intention*. Menurut Tett & Meyer (1993) Dalam Ardan & Jaelani (2021) *Turnover Intention* adalah niat atau keinginan individu yang muncul secara sadar dan dengan perencanaan untuk keluar dari tempat kerjanya atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. Menurut Le et al., (2023) *Turnover Intention* merujuk pada keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari posisi mereka saat ini dan meninggalkan perusahaan. Tindakan menarik diri terdiri atas beberapa komponen yang secara bersamaan

muncul dalam diri seseorang, yakni munculnya ide untuk keluar, dorongan mencari lowongan di tempat lain, penilaian terhadap peluang memperoleh pekerjaan yang sesuai dan layak di organisasi lain, serta hasrat untuk meninggalkan organisasi sekarang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Turnover Intention* adalah keinginan pindah karyawan, belum sampai kepada tahap realisasi yaitu terjadinya perpindahan dari tempat kerja ke tempat kerja lainnya.

Dalam perspektif Islam, keinginan pindah kerja bukan hal yang tabu, asalkan didasari oleh pertimbangan yang bijak dan tidak keluar dari batasan syariat. Justru hal ini bisa menjadi bentuk ikhtiar menuju kehidupan yang lebih bermakna baik di dunia maupun di akhirat. Islam mengakui bahwa manusia memiliki hak untuk mencari kehidupan yang lebih baik. Namun, setiap keputusan harus berakar pada niat yang baik, dijalani dengan etika yang baik, dan diupayakan agar tetap membawa manfaat, bukan kerusakan yang dijelaskan dalam al-quran pada surah Al-Qashash ayat 77 :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : "*Carilah dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu kebahagiaan negeri akhirat, dan janganlah kamu lupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.*" (QS. Al-Qashash: 77).

Segala pekerjaan yang di lakukan harus ditujukan dengan mencari keridhaan Allah. Kesadaran ini mendorong seseorang untuk bekerja keras dan bertanggung jawab. Seseorang yang meyakini bahwa Allah adalah tujuan akhir hidupnya akan berusaha semaksimal mungkin dan bekerja secara profesional di tempat kerjanya, karena bekerja merupakan bagian dari ibadah (Miranda, 2019). Maka, jika seseorang merasa bahwa pekerjaan saat ini tidak lagi mendukung kemaslahatan dirinya baik secara finansial maupun spiritual Islam memberi ruang baginya untuk mencari tempat yang lebih baik, selama hal itu dilakukan tanpa

mengabaikan adab, tidak menimbulkan kerusakan, dan tetap menjaga etika kerja yang Islami.

Ayat ini juga mengingatkan agar dalam mencari kehidupan dunia, seorang Muslim tidak hanya fokus pada kepentingan pribadi semata. Ia harus tetap membawa prinsip ihsan (berbuat baik), menjaga integritas, serta tidak menimbulkan kerusakan atau keburukan di tempat kerja lama (Millati, 2021). Misalnya, ketika seseorang hendak resign atau pindah kerja, ia harus tetap menunaikan tugas dengan profesional hingga hari terakhir, tidak menyebarkan informasi buruk, dan tidak memicu konflik internal yang dapat merugikan organisasi.

### **2.2.3.2 Faktor-faktor *Turnover Intention***

Menurut Herminingsih & Magfuroh (2024) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* yaitu :

1. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun social. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, kontruksi, bangunan dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya dan kualitas kehidupan kerjanya.

2. Kepuasan kerja

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologis yang paling sering diteliti dalam suatu model *Turnover Intention*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atau supervisor yang diterima,kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

3. Komitmen organisasi

Perkembangan selanjutnya dalam studi *Turnover Intention* memasukkan konstruk komitmen organisasi sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasi dapat di bedakan dari kepuasan kerja

Dan berbagai penelitian telah mengidentifikasi sejumlah faktor yang memengaruhi *Turnover Intention* (Prayoga & Sebayang, 2023) antara lain :

1. Tekanan Kerja

Tekanan yang tinggi menimbulkan kelelahan emosional dan penurunan kinerja karyawan, sehingga mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dan mencari lingkungan kerja yang lebih nyaman.

2. Kepuasan Gaji

Jika karyawan merasa gaji mereka tidak adil atau tidak sebanding, mereka cenderung untuk keluar dan mencari pekerjaan yang lebih baik.

3. Komitmen Organisasi

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi biasanya akan tetap dan berusaha memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Sebaliknya, karyawan yang memiliki komitmen yang rendah dapat meningkatkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan karena kurangnya rasa keterikatan dan tanggung jawab yang mereka miliki.

4. Motivasi

Karyawan yang memiliki motivasi rendah terhadap pekerjaannya lebih cenderung memiliki niat untuk berpindah karena merasa tidak akan mendapatkan penghargaan atau kesempatan untuk berkembang. Dan sebaliknya, jika karyawan memiliki motivasi tinggi karyawan akan bertahan dipekerjaannya

### **2.2.3.3 Indikator *Turnover Intention***

Mobley (2011) Dalam (Prasetyo & Rosyada, 2023) mengemukakan bahwa ada tiga indikator untuk mengukur *Turnover Intention*, yaitu pikiran-pikiran untuk berhenti (*thought of quitting*), keinginan untuk meninggalkan (*intention to quit*), dan keinginan untuk mencari pekerjaan lain (*intention to search another job*). Senada dengan Mobley, Chen & Francesco (2000) Dalam (Prasetyo & Rosyada, 2023) juga mengungkapkan tiga indikator *Turnover Intention* yang meliputi pikiran untuk keluar, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, dan adanya keinginan

untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang. Indikator-indikator tersebut akan digunakan untuk mengukur *Turnover Intention*.

Mobley (1986) Dalam (Prasetyo & Rosyada, 2023) menyatakan bahwa *Turnover Intention* tergantung dari tiga aspek yaitu:

1. *Thinking of Quitting* (pikiran untuk keluar dari perusahaan): Karyawan memiliki beberapa pikiran untuk berhenti dari pekerjaannya pada perusahaan dan menarik diri dari perusahaan. Hal lain yang akan dilakukan karyawan seperti membanding-mbandingkan apa yang diperoleh di perusahaan oleh teman di perusahaan lain.
2. *Intention to Search* (intensi untuk mencari pekerjaan lain): Karyawan melakukan usaha-usaha seperti melihat-lihat lowongan pekerjaan melalui berbagai media informasi yang tersedia ataupun menanyakan informasi lowongan pekerjaan di luar perusahaan tempatnya bekerja.
3. *Intention to Quit* (intensi untuk keluar dari perusahaan): Karyawan mulai menunjukkan perilaku-perilaku tertentu yang menunjukkan keinginannya untuk keluar dari perusahaan. Misalnya memiliki niat untuk mengundurkan diri dan mulai dapat memastikan dirinya untuk berhenti dari perusahaan.

Menurut Ike (2023) terdapat beberapa indikator *Turnover Intention* yakni sebagai berikut :

1. Status sosial subjektif

Status sosial subjektif (SSS) adalah cara seseorang menilai posisi dirinya sendiri dalam hierarki sosial masyarakat. Penilaian ini bersifat subjektif karena didasarkan pada persepsi pribadi. Status sosial subjektif memainkan peran penting dalam *turnover intention*. Ketika karyawan merasa dihargai, memiliki posisi sosial yang baik dan pengakuan di lingkungan kerja, mereka cenderung lebih setia pada organisasi. Sebaliknya, rasa rendah diri atau tidak dihargai dapat menimbulkan keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang bisa memberikan pengakuan sosial dan kesejahteraan lebih tinggi.

2. Budaya Organisasi

Budaya organisasi dapat diartikan sebagai kepribadian dari sebuah perusahaan yaitu sekumpulan nilai, keyakinan, kebiasaan, dan sikap yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi. Budaya ini membentuk cara karyawan bekerja, berinteraksi, serta memandang organisasi mereka. Budaya organisasi sangat memengaruhi keinginan karyawan untuk bertahan atau keluar dari pekerjaan. Jika budaya organisasi positif, mendukung, dan memperhatikan kesejahteraan karyawan, loyalitas karyawan akan meningkat. Sebaliknya, jika budaya perusahaan penuh tekanan, tidak adil, atau tidak sesuai dengan nilai karyawan, keinginan untuk berpindah pekerjaan akan meningkat.

4. Ekspektasi atau Harapan

Sangat penting bagi organisasi untuk memenuhi harapan karyawannya untuk mempertahankan loyalitas dan mencegah *turnover intention*. Jika organisasi tidak memenuhi harapan karyawan seperti keadilan, penghargaan, kejelasan peran, atau kesempatan untuk berkembang, karyawan akan merasa terluka secara emosional dan kehilangan kepercayaan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan mereka berhenti bekerja.

5. Pertumbuhan karir

Pertumbuhan karier adalah sejauh mana persepsi individu bahwa organisasinya menyediakan peluang, dukungan, dan lingkungan yang kondusif di mana tujuan kariernya dapat dicapai, yang dapat mengarah pada peningkatan komitmen dan tingkat pergantian karyawan yang lebih rendah. Karyawan yang merasakan adanya peluang pengembangan karier dalam organisasi akan lebih loyal dan berkomitmen untuk bertahan. Namun, ketika peluang tersebut tidak tersedia, muncul kecenderungan bagi karyawan untuk memiliki niat berpindah dan meninggalkan organisasi.

## **2.2.4 Perceived Organizational Support**

### **2.2.4.1 Pengertian *Perceived Organizational Support***

Menurut penelitian Indriani & Novriadi (2025) dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka yang disebut *Perceived Organizational Support* (POS). Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), *Perceived Organizational Support* (POS) adalah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka, memberikan dukungan, dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Ketika karyawan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan masalah pekerjaan, mereka akan menilai organisasi sebagai pihak yang memberikan bantuan dan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut (Haerunisa & Rozana, 2025).

Memberikan bantuan dengan kompensasi yang adil, serta memenuhi kebutuhan karyawan. POS ini menciptakan hubungan timbal balik antara karyawan dan organisasi, di mana karyawan memberikan kontribusi, dan organisasi memberikan sikap adil serta mendukung karyawan (Haerunisa & Rozana, 2025). Oleh karena itu, dapat disimpulkan pengertian *Perceived Organizational Support* adalah bagaimana seorang karyawan atau anggota organisasi merasa bahwa tempat kerjanya peduli terhadap kesejahteraan mereka, menghargai kerja keras mereka, dan mendukung mereka dalam menjalankan tugas. Jadi, ketika seseorang merasa bahwa organisasi tempat ia bekerja memperhatikan kebutuhan, memberikan bantuan saat dibutuhkan, dan menghargai kontribusinya, maka orang tersebut memiliki POS yang tinggi.

Dalam konteks perbankan syariah hubungan kerja yang ideal didasarkan pada prinsip *ukhuwah* (persaudaraan), *adl* (keadilan), dan *rahmah* (kasih sayang). Dalam islam Allah SWT telah menjanjikan kehidupan yang baik serta balasan terbaik atas apa yang mereka kerjakan sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah Surah An-Nahl ayat 97 :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ اُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ  
اَجْرَهُمْ بِاَحْسَنِ مَا كَانُوْا يَعْمَلُوْنَ

Artinya : *“Barangsiapa mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti Kami akan berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya Kami akan beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”*

Ayat ini menunjukkan bahwa siapa pun yang berbuat kebaikan dan memberikan kontribusi positif dalam kehidupan, baik dalam skala kecil maupun besar, akan mendapatkan balasan dan penghargaan yang setimpal dari Allah SWT. Selama seseorang tetap berada dalam ketaatan dan amal shalih, Allah akan mencukupkan kebutuhannya, termasuk dalam hal rezeki, pekerjaan, dan dukungan dalam kehidupan. Konsep ini sangat penting untuk dipahami dalam konteks organisasi, karena setiap anggota organisasi yang berusaha dengan sungguh-sungguh, bekerja keras, dan memberikan bukti nyata terhadap kemajuan organisasi, layak untuk mendapatkan apresiasi dan pengakuan (Wulan & Susanto, 2022).

Ketika anggota organisasi merasa bahwa kontribusi mereka dihargai dan didukung oleh organisasi, hal ini akan meningkatkan rasa kepemilikan, loyalitas, dan motivasi mereka untuk terus memberikan yang terbaik (Haerunisa & Rozana, 2025). Oleh karena itu, prinsip dalam ayat ini mengajarkan bahwa organisasi yang sehat dan berkelanjutan adalah organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang suportif, di mana setiap individu merasa diperhatikan dan dihargai.

#### **2.2.4.2 Faktor-faktor *Perceived Organizational Support***

Menurut Kurtessis et al (2015) POS dipengaruhi oleh berbagai faktor yakni :

##### **1. Kepemimpinan**

Kepemimpinan yang mendukung dan mendorong POS dapat meningkatkan keterlibatan kerja. Pemimpin yang memberikan dukungan, inspirasi, dan umpan balik konstruktif cenderung menciptakan lingkungan yang mendukung POS. Kepemimpinan yang mendukung keterlibatan karyawan dan memberikan arahan yang jelas membantu karyawan merasa termotivasi dan terinspirasi dalam pekerjaan. Pemimpin yang menunjukkan perhatian dan dukungan terhadap karyawan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.

## 2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang mendukung dan kolaboratif dapat meningkatkan POS. Dukungan dari rekan kerja dan atasan, serta budaya organisasi yang mendukung, dapat meningkatkan POS. Lingkungan kerja yang positif membantu karyawan merasa dihargai dan didukung oleh organisasi. Lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung menciptakan iklim kerja yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan POS.

## 3. Kebijakan dan Prosedur

Kebijakan dan prosedur organisasi yang mendukung kesejahteraan karyawan, seperti program kesejahteraan karyawan dan fleksibilitas kerja, dapat mempengaruhi POS. Kebijakan yang mendukung keseimbangan kerja-kehidupan dan kesehatan karyawan memberikan dorongan bagi karyawan untuk merasa lebih puas dalam pekerjaan mereka. Kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan mencakup cuti, jam kerja fleksibel, dan program kesehatan.

### 2.2.4.3 Indikator *Perceived Organizational Support*

*Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Menurut Rhoades and Eisenberg Dalam (Hadi & Riyadi, 2023) *Perceived Organizational Support* (POS) diukur melalui beberapa indikator utama, antara lain :

1. Pelatihan: Untuk meningkatkan kinerja setiap karyawan diperlukannya pelatihan yang diberikan oleh organisasi.
2. Sarana dan Prasarana: Dalam membantu kinerja karyawan perusahaan memberikan dukungan dengan menyediakan peralatan.
3. Tingkat Harapan: Memberikan kesejahteraan karyawan merupakan salah satu meningkatkan kinerja karyawan.
4. Tim Kerja yang Produktif: Dalam mencapai kinerja karyawan yang optimal perusahaan membagikan Tim kerja yang sesuai dengan skill masing-masing dari karyawan.

## **2.3 Hubungan Antar Variabel**

### **2.3.1 Pengaruh Antara Tekanan Kerja dan *Turnover Intention***

Tekanan kerja merupakan kondisi seseorang ketika mengalami tuntutan pekerjaan diluar batas kemampuannya. Tekanan yang berlebihan akan menyebabkan karyawan tersebut frustrasi dan dapat meningkatkan turnover intention (Usnawati et al., 2019). Beberapa studi mendukung adanya hubungan positif antara tekanan kerja dan *Turnover Intention* (Bramasta et al., 2023 dan Maulana et al., 2024). Meskipun demikian, terdapat pula penelitian yang menunjukkan bahwa tekanan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (W. Nurdianto & Pratama, 2021). Temuan yang beragam ini menunjukkan kompleksitas dinamika tekanan kerja dan pengaruhnya terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan penelitian untuk membuktikan adanya hubungan pengaruh langsung tekanan kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan BSN KC di Kota Malang. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Tekanan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

### **2.3.2 Pengaruh Antara Stres Kerja dan *Turnover Intention***

Stres kerja merupakan salah satu penyebab mengapa orang ingin berpindah pekerjaan. Stres kerja menjadi hal yang tidak menyenangkan terkait ketidaknyamanan emosional yang muncul ketika seseorang meragukan kemampuannya untuk mengatasi tantangan berat. Hal ini menjadi faktor utama yang mendorong individu untuk keluar dari pekerjaan mereka. Menurut penelitian Wahyuningrum & Khan (2023) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* . Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Bawawa et al (2021), Marcella & Ie (2022), Sangadji (2020), Xue et al (2022), Zafriarni & Fitri (2025) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

### **2.3.3 *Perceived Organizational Support* Memoderasi Antara Tekanan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention***

*Perceived Organizational Support* diasumsikan memiliki peran penting sebagai moderator yang mampu mengubah arah atau intensitas pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention*, dengan harapan bahwa dukungan organisasi yang tinggi dapat menurunkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan meskipun berada dalam tekanan kerja tinggi. Menurut penelitian Ardias (2018) membuktikan bahwa *Perceived Organizational Support* memoderasi pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention*. Artinya, ketika karyawan merasakan tingkat dukungan organisasi yang tinggi, dampak negatif dari stres kerja terhadap niat mereka untuk keluar dari organisasi menjadi lebih rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan dari organisasi itu sangat penting. Perusahaan perlu menunjukkan bahwa mereka peduli, seperti melalui kebijakan yang adil, perhatian atasan, atau lingkungan kerja yang suportif (Ardias, 2018). Dengan begitu, meskipun pekerjaannya berat dan penuh tekanan, karyawan tidak langsung berpikir untuk keluar. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : *Perceived Organizational Support* Memoderasi Antara Tekanan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

H4 : *Perceived Organizational Support* Memoderasi Antara Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir, maka hipotesis yang akan diuji keabsahannya sebagai berikut:

H1: Tekanan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*

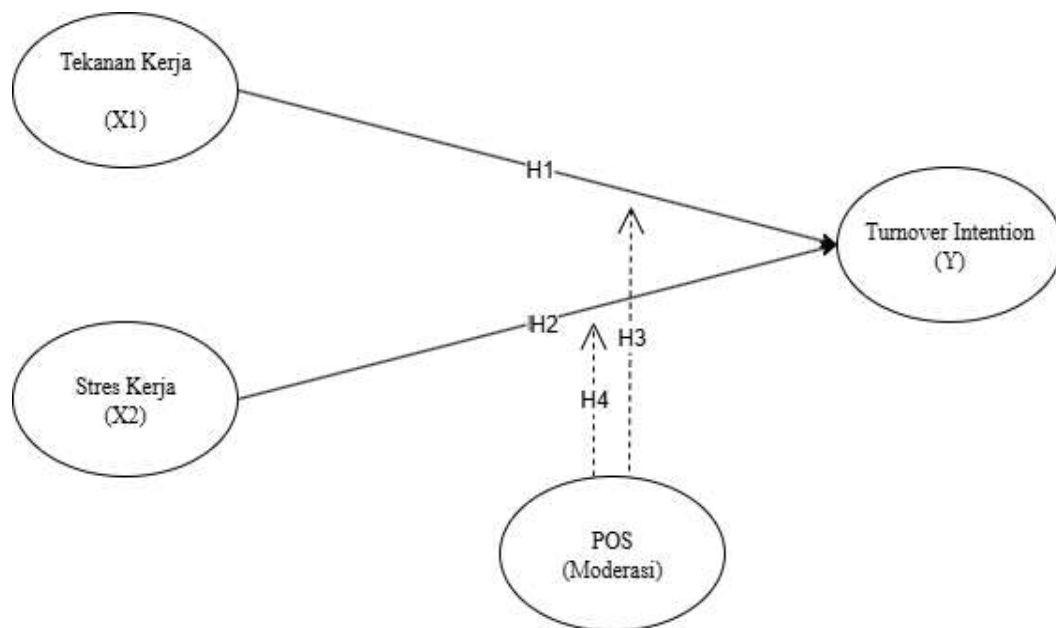
H2: Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*

H3: *Perceived Organizational Support* Memoderasi Antara Tekanan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

H4 : *Perceived Organizational Support* Memoderasi Antara Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

## 2.5 Model Hipotesis

Kerangka Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Keterangan :

- : Pengaruh langsung
- > : Pengaruh tidak langsung

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) berpendapat bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Menurut Jaya (2020) Pendekatan kuantitatif lebih memusatkan perhatian pada gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia, yang dinamakan sebagai variabel. Pendekatan kuantitatif hakikat hubungannya di antara variabel-variabel yang dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih pada variabel dan menjelaskan sebab-akibat terjadinya suatu peristiwa antara variabel bebas dan terikat (Sari et al., 2023). Hal tersebut hubungan yang akan dibahas yaitu pengaruh tekanan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention*, dengan *Perceived Organizational Support* sebagai variabel moderator.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di BSN KC Malang Jalan Jaksa Agung Suprpto No.87, Rampal Celaket, Kec. Klojen, Kota Malang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BSN KC Malang memiliki intensitas kerja yang tinggi dengan tuntutan pencapaian target dan penyelesaian tugas dalam waktu terbatas, sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai tekanan kerja pada karyawan. Selain itu, ketersediaan data, kemudahan akses lokasi, serta dukungan dari pihak instansi menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan penelitian ini. Diharapkan hasil

penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak BSN KC Malang dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja serta kesejahteraan karyawan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah karyawan yang bekerja di BSN KC Malang yang berjumlah 130 karyawan.

#### **3.3.2 Sampel**

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa jumlah dan karakteristik populasi terdiri dari sampel. Metode sampling jenuh digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel (Sugiyono, 2018). Metode sampling jenuh melibatkan semua karyawan BSN KC Malang yang berjumlah 130 orang sebagai sampel.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2019). Karena semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, maka teknik sampel jenuh tepat digunakan.

### **3.5 Sumber Data dan Jenis Data**

#### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa data primer adalah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Data dikumpulkan langsung oleh peneliti sendiri melalui penyebaran kuisioner kepada karyawan BSN KC Malang terkait dengan tekanan kerja, stres kerja, *turnover intention* dan *Perceived Organizational Support*.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang relevan namun tidak didapatkan secara langsung dari lapangan. Data sekunder dalam penelitian ini yakni berasal dari website perusahaan, data dari web situs resmi, arsip, statistik, atau publikasi pemerintah.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan ke empatnya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner yang mengajukan pertanyaan kepada karyawan BSN KC Malang dan peneliti menggunakan wawancara untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

### 3.7 Skala Pengukuran

Secara alami, peneliti yang melakukan penelitian kuantitatif akan menggunakan alat untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2019) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai referensi untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga ketika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Tabel berikut akan menampilkan bobot nilai yang diberikan:

**Tabel 3. 1**  
**Skala *Likert***

| Kode | Keterangan          | Skor |
|------|---------------------|------|
| SS   | Sangat Setuju       | 5    |
| S    | Setuju              | 4    |
| N    | Netral              | 3    |
| TS   | Tidak Setuju        | 2    |
| STS  | Sangat Tidak Setuju | 1    |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

### 3.8 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjabaran dari variabel penelitian menjadi indikator-indikator yang dapat diukur secara empiris, sehingga variabel yang bersifat konseptual dapat diukur dalam bentuk data nyata (Sugiyono, 2019). Dalam proses penelitian ini terdiri dari beberapa variabel, antara lain adalah sebagai berikut:

#### 3.8.1 Variabel *Independent*

Menurut Sugiyono (2019), variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel *dependent* (terikat) berubah atau muncul disebut variabel *independent*. Variable *independent* dalam penelitian ini adalah tekanan kerja dan stres kerja.

##### 3.8.1.1 Tekanan Kerja (X1)

Tekanan kerja dalam penelitian ini dapat diartikan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat bekerja karena tuntutan diluar kemampuannya. sehingga menimbulkan rasa terburu-buru, ketergesaan, atau desakan dalam bekerja yang dapat menimbulkan *Turnover Intention*. Tekanan kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu : batas waktu yang ketat, tuntutan fisik , tugas yang menumpuk, interupsi pekerjaan, tuntutan kinerja yang tinggi (Wulan & Susanto, 2022).

##### 3.8.1.2 Stres Kerja

Stres kerja dalam penelitian ini dapat di artikan respon yang timbul sebab adanya interaksi antara individu dengan pekerjaan dalam bentuk fisik dan psikologis yang ditafsirkan sebagai ancaman (Robbins & A, 2017). Stres kerja merupakan salah satu faktor yang menyebabkan seseorang merasa *trunover intetion*. Stres kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu : kelelahan fisik dan mental, perubahan emosi (iritabilitas, kecemasan, dan depresi), menurunnya produktivitas dan kinerja, peningkatan ketidakhadiran (*absenteeism*), menurunnya kepuasan kerja.

#### 3.8.2 Variabel *Dependen*

Menurut Sugiyono (2019), variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas disebut sebagai variabel *dependent* (terikat). Variable *dependent* dari penelitian ini adalah *Turnover Intention*.

#### 3.8.2.1 *Turnover Intention* (Y)

*Turnover Intention* dalam penelitian ini memiliki arti sebagai niat atau keinginan individu yang muncul secara sadar dan dengan perencanaan untuk keluar dari tempat kerjanya atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. *Turnover Intention* diukur dengan beberapa indikator yaitu : struksul sosial subjektif, budaya organisasi, orientasi pribadi, ekspektasi atau harapan dan pertumbuhan karir.

#### 3.8.3 Variabel Moderasi

Menurut Sugiyono (2019), variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi dan dapat memperkuat ataupun memperlemah hubungan antar variabel *independen* dan *dependen*. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support*.

##### 3.8.3.1 *Perceived Organizational Support* (Z)

*Perceived Organizational Support* dalam penelitian memiliki arti sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka, memberikan dukungan, dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). *Perceived Organizational Support* variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel *independen* (bebas) dengan variabel *dependen* (terikat). Dengan kata lain, variabel moderasi tidak secara langsung mempengaruhi variabel *dependen*, tetapi memodifikasi atau mengubah kekuatan atau arah hubungan antara variabel *independen* dan *dependen* (Sugiyono, 2019).

**Tabel 3. 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

| No | Variabel | Indikator | Item |
|----|----------|-----------|------|
|----|----------|-----------|------|

|   |                                                                                                                                                                          |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Tekanan Kerja adalah keadaan dimana seseorang merasa tertekan dalam pekerjaannya karena beban yang melebihi kemampuannya (Wulan & Susanto, 2022) (Bu'ulolo et al., 2024) | Tuntutan Fisik               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pekerjaan ini menyebabkan kelelahan fisik.</li> <li>- Kondisi lingkungan kerja (seperti kebisingan, suhu, atau shift malam) memengaruhi kesehatan fisik.</li> </ul>                                                    |
|   |                                                                                                                                                                          | Batas Waktu Yang Ketat       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penyelesaian pekerjaan sangat singkat dan menekan.</li> <li>- Mengalami stres karena takut tidak dapat memenuhi tenggat waktu yang ditentukan.</li> </ul>                                                        |
|   |                                                                                                                                                                          | Tugas Yang Menumpuk          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah pekerjaan yang harus selesai sering melebihi waktu yang dimiliki.</li> <li>- Merasa kewalahan dengan beban kerja yang terus bertambah.</li> </ul>                                                               |
|   |                                                                                                                                                                          | Perubahan Pekerjaan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sering mengalami gangguan mendadak yang memaksa untuk meninggalkan tugas utama.</li> <li>- Perubahan instruksi pekerjaan menyebabkan kesulitan menyelesaikan tugas.</li> </ul>                                         |
|   |                                                                                                                                                                          | Tuntutan Kinerja yang Tinggi | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atasan atau klien sering menuntut hasil kerja dengan waktu yang sangat terbatas.</li> <li>- Merasakan tekanan karena harus menjaga kualitas kerja di tengah tuntutan untuk terus meningkatkan produktivitas</li> </ul> |
| 2 | Stres Kerja adalah respon yang timbul sebab adanya interaksi antara individu dengan pekerjaan dalam bentuk fisik dan psikologis yang                                     | Kelelahan Fisik dan Mental   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa sangat lelah secara fisik dan mental setelah menyelesaikan pekerjaan</li> <li>- Sulit memulihkan tenaga meskipun sudah beristirahat dari pekerjaan</li> </ul>                                                   |
|   |                                                                                                                                                                          | Perubahan Emosi              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudah merasa tersinggung atau marah</li> </ul>                                                                                                                                                                         |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                 |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | ditafsirkan sebagai ancaman (Robbins dan Judge 2017) (Muslim, 2020)                                                                                                                                                                                      |                                                                  | <p>saat menghadapi pekerjaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa cemas yang berlebihan terkait pekerjaan yang di lakukan</li> </ul>                                                             |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                          | Menurunnya Produktivitas dan Kinerja                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa produktivitas kerja menurun dalam beberapa waktu terakhir</li> <li>- Merasa kinerja saya tidak sebaik biasanya saat menjalankan tugas</li> </ul>                |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                          | Tingginya Angka Ketidakhadiran                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sering absen atau datang terlambat karena alasan terkait pekerjaan</li> <li>- Merasa keinginan untuk tidak masuk kerja semakin tinggi akhir-akhir ini.</li> </ul>      |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                          | Menurunnya Kepuasan Kerja                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa pekerjaan yang di lakukan kurang memberikan makna atau kepuasan pribadi .</li> <li>- Kurang termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.</li> </ul>   |
| 3 | Menurut Tett & Meyer (1993) Dalam Ardan & Jaelani (2021) <i>Turnover Intention</i> adalah niat atau keinginan individu yang muncul secara sadar dan dengan perencanaan untuk keluar dari tempat kerjanya atau meninggalkan organisasi tempat ia bekerja. | <i>Thoughts of Quitting</i> (Pikiran untuk Berhenti)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa ingin meninggalkan pekerjaan ini karena alasan pribadi</li> <li>- Sering membayangkan bagaimana rasanya jika sudah tidak bekerja ditempat ini</li> </ul>        |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                          | Intent to Search for Alternatives (Niat Mencari Alternatif Lain) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berniat mencari informasi tentang peluang kerja ditempat lain</li> <li>- Berencana mengirimkan lamaran kerja ke perusahaan lain</li> </ul>                             |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                          | Intent to Leave (Niat untuk Benar-benar Keluar)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah menentukan waktu untuk mengundurkan diri dari perusahaan</li> <li>- Berkomitmen untuk meninggalkan pekerjaan saya sekarang dan mencari pekerjaan baru</li> </ul> |
|   | <i>Turnover Intention</i> menurut (Ike et                                                                                                                                                                                                                | Status Sosial Subjektif                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa ingin berhenti dari pekerjaan ini karena posisi pekerjaan saat ini</li> </ul>                                                                                   |

|   |                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | al., 2023) adalah niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya                                                                                                      |                         | <p>tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa perlu mencari pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan status dan kualifikasi saya.</li> </ul>                                                                                                                    |
|   |                                                                                                                                                                               | Budaya Organisasi       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaan ini karena kebijakan organisasi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
|   |                                                                                                                                                                               | Ekspektasi atau Harapan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pekerjaan yang di jalani saat ini belum sepadan dengan kompensasi atau manfaat yang di terima.</li> <li>- Jika mendapat tawaran yang lebih baik, saya akan meninggalkan pekerjaan saat ini karena ketidakamanan pekerjaan</li> </ul>                                       |
|   |                                                                                                                                                                               | Pertumbuhan Karir       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kemampuan sangat dibutuhkan, namun hal tersebut belum tersedia di tempat kerja ini.</li> <li>- Merasa ingin keluar dari pekerjaan ini karena perusahaan ini tidak memberikan kesempatan untuk berkembang dan maju.</li> </ul> |
| 4 | <i>Perceived Organizational Support</i> adalah persepsi pegawai mengenai sejauhmana organisasi menilai kontribusi mereka terhadap kesejahteraan mereka. (Hadi & Riyadi, 2023) | Pelatihan               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisasi menyediakan pelatihan yang membantu menjalankan tugas dengan lebih baik.</li> <li>- Mendapat kesempatan mengikuti pelatihan rutin.</li> </ul>                                                                                                                   |
|   |                                                                                                                                                                               | Sarana dan Prasarana    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Merasa dilengkapi dengan perangkat yang memadai untuk pekerjaan.</li> <li>- Fasilitas kerja selalu tersedia dan berfungsi baik.</li> </ul>                                                                                                                                 |
|   |                                                                                                                                                                               | Tingkat Harapan         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan dari karyawan.</li> <li>- Target yang ditetapkan organisasi terasa realistis</li> </ul>                                                                                                                                        |

|  |  |                     |                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |                     | dan memungkinkan untuk mencapainya.                                                                                                                                                                |
|  |  | Tim kerja produktif | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bekerja dalam tim yang saling mendukung dan efektif.</li> <li>- Organisasi mendorong kolaborasi dalam tim untuk mencapai produktivitas tinggi.</li> </ul> |

Sumber : Data diolah peneliti (2026)

### 3.9 Analisis Data

Analisis data merupakan proses menelusuri serta menyusun data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengelompokan data ke dalam kategori, pemecahan menjadi bagian-bagian kecil, penyusunan kembali dalam pola tertentu, serta penentuan hal-hal yang penting untuk dikaji. Tujuannya adalah agar data tersebut dapat dipahami dengan mudah, baik oleh peneliti sendiri maupun oleh orang lain (Sugiyono, 2019).

#### 3.9.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa analisis deskriptif untuk mendeskripsikan data penelitian yang bertujuan memberikan gambaran yang jelas dan sistematis tentang variabel yang diteliti tanpa membuat kesimpulan atau generalisasi lebih lanjut. Dengan menggunakan analisis deskriptif, peneliti dapat menyajikan data dengan cara yang lebih terstruktur dan informatif sehingga membantu pembaca untuk memahami hasil penelitian dengan lebih baik.

#### 3.9.2 Pengelolaan Data

Dalam proses pengolahan data menggunakan teknik SEM-PLS dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS 4. Penggunaan *software* ini bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses analisis data dan dengan sampel yang terbatas. Dalam proses analisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) terdapat dua jenis model yang digunakan yaitu *Outer Model* dan *Inner Model* (Hair et al., 2022). Metode PLS ini diterapkan untuk menganalisis pengaruh

tekanan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* yang di moderasi *Perceived Organizational Support*.

### 3.9.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

*Outer model* adalah bagian dari model pengukuran dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengetahui validitas dan reliabilitas setiap indikator dalam penelitian (Hair et al., 2022). Terdapat beberapa pengujian dalam *outer model* yaitu:

#### a. *Convergent Validity*

Untuk memastikan sejauh mana indikator-indikator dalam setiap variabel saling berkorelasi secara kuat. Pengujian ini dilakukan dengan mengamati besarnya nilai *loading factor* yang dimiliki masing-masing indikator terhadap variabel yang diukur. Suatu indikator dikatakan valid dengan nilai *loading factor* lebih dari 0,5-0,7 (Solimun et al., 2017). Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa hasil tersebut memiliki *Convergen validity* yang baik. *Convergen validity* juga dapat diukur melalui nilai *Average Variance Extracted (AVE)*, dimana nilai *AVE* lebih dari 0,5 maka indikator yang mengukur variabel tersebut dapat dikatakan valid.

#### b. *Discriminant Validity*

Untuk mengukur sejauh mana suatu konstruk dapat dibedakan dari konstruk lainnya (Hair et al., 2022). Pengujian ini dilakukan dengan mengamati besarnya nilai *cross loading*. Besaran nilai *cross loading* dinyatakan valid terhadap variabel apabila nilainya lebih dari 0,7 dan lebih besar nilai *cross loading* pada variabel lain. *Discriminant Validity* dapat diukur melalui kriteria (*Fornell-Larcker Criterion*) dimana nilai korelasi setiap konstruk variabel harus lebih besar dibanding dengan nilai korelasi variabel tersebut dengan variabel lain.

#### c. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas konstruk dengan lebih detail. Pengujian ini menyatakan tingkat reliabilitas yang tinggi ditunjukkan oleh nilai pengujian yang tinggi juga dan menggunakan pengukuran besaran

nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Suatu variabel akan dinyatakan valid dengan nilai di atas 0,7 agar pengukuran yang dilakukan dapat diandalkan (Hair et al., 2022).

### 3.9.2.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* dilakukan ketika pengujian *outer model* telah dinyatakan valid dan reliabel. *Inner model* digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Terdapat beberapa komponen item yang digunakan untuk mengevaluasi *inner model*, yaitu:

a. Nilai *R-Square* ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  menunjukkan kemampuan prediksi model terhadap variabel dependen. Kriteria interpretasi menurut Hair et al. (2022):

- $R^2 \geq 0.75$  = kuat
- $R^2 \geq 0.50$  = sedang/moderat
- $R^2 \geq 0.25$  = lemah

b. Nilai *F-square* ( $f^2$ )

Digunakan untuk menilai *effect size*, yaitu sejauh mana suatu variabel independen memberikan kontribusi terhadap variabel dependen dalam model struktural. *F-square* dihitung berdasarkan perubahan nilai *R-square* saat suatu variabel dihilangkan dari model. Hair et al. (2017) menyatakan bahwa nilai  $f^2$  sebesar  $<0,02$  menandakan tidak ada pengaruh,  $0,02 \leq 0,15$  menandakan efek kecil,  $0,15 \leq 0,35$  menandakan efek sedang, dan  $\geq 0,35$  efek besar.

c. *Path Coefficient* atau Koefisien Jalur

*Path Coefficient* atau Koefisien Jalur adalah ukuran statistik yang menunjukkan kekuatan dan arah pengaruh langsung antar variabel dalam model struktural. Nilai ini menunjukkan apakah pengaruh antar variabel signifikan atau tidak, yang dinilai berdasarkan *t-statistik* dan *p-value*. Menurut Hair et al. (2022),

koefisien jalur dinyatakan signifikan jika  $t\text{-statistik} \geq 1,96$  (pada tingkat signifikansi 5%) dan  $p\text{-value} < 0,05$ .

### 9.2.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menguji asumsi sementara mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, termasuk peran dari variabel moderasi. Pada penelitian ini, analisis hipotesis menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan program SmartPLS 4.

Proses pengujian hipotesis ini dibedakan menjadi dua tahap yaitu :

- a. Uji pengaruh langsung (*direct effect*), untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap dependen. Menurut Hair et al. (2019), pengujian dalam PLS-SEM dilakukan melalui teknik *bootstrapping* guna memperoleh nilai  $t\text{-statistic}$  dan  $p\text{-value}$ . Hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai  $t\text{-statistic} \geq 1,96$  dengan tingkat signifikansi 5% serta  $p\text{-value} \leq 0,05$ .
- b. Uji moderasi (*moderating effect*), untuk mengetahui apakah variabel moderator (*Perceived Organizational Support*) memperkuat atau memperlemah variabel lain.

### 9.3.4 Analisis Moderasi

Dampak dari variabel moderasi mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini, variabel *Perceived Organizational Support* (POS) berperan sebagai variabel moderasi. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah POS mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh Tekanan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*. Uji interaksi dilakukan dengan membuat variabel interaksi antara POS dengan variabel independen dan menguji signifikansinya melalui *path coefficient*. Persamaan model yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 M + \beta_4 (X_1 * M) + \beta_5 (X_2 * M) + e$$

Keterangan :

$Y = \text{Turnover Intention}$

X1 = Tekanan Kerja

X2 = Stres Kerja

M = *Perceived Organizational Support*

X\*M = Interaksi Antara Tekanan Kerja, Stres Kerja dan *Perceived Organizational Support*

$\beta_3$  = Koefisien Moderasi

e = Error

Apabila nilai  $\beta_3$  signifikan (p-value <0,05) maka variabel *Perceived Organizational Support* dinyatakan memoderasi hubungan antara Tekanan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

Sharma et al., (1981) mengelompokkan variabel moderasi ke dalam empat jenis, yaitu:

- a. Moderasi murni, yang hanya berperan sebagai variabel moderator tanpa menjadi variabel independen.
- b. Moderasi semu, yang berfungsi ganda sebagai moderator sekaligus sebagai variabel independen.
- c. Moderasi potensial, yang tidak berperan sebagai moderator maupun sebagai variabel independen.
- d. Moderasi prediktor, yang berfungsi sebagai variabel independen dan tidak menjalankan peran sebagai moderator.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah perusahaan BUMN yang bergerak dibidang perbankan yang memiliki peran strategis dalam mendukung sektor perumahan nasional. Melalui produk *Kredit Pemilikan Rumah* (KPR), BTN menjadi pelopor dalam pembiayaan perumahan di Indonesia dan berhasil menjadi *market leader* di bidang tersebut. Fokus utama BTN tidak hanya tertuju pada masyarakat menengah, tetapi juga menyasar masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) melalui program *KPR Subsidi* yang bekerja sama dengan pemerintah. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan industri perbankan modern, BTN melakukan inovasi dari produk hingga digitalisasi layanan, termasuk dengan mengembangkan sektor perbankan syariah.

BTN mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS) atau yang disebut BTN Syariah dan mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 dengan meresmikan kantor cabang pertama di Jakarta. Pembentukan BTN Syariah merupakan langkah strategis yang selaras dengan implementasi Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan kebijakan pemerintah dalam memperkuat sistem perbankan ganda di Indonesia. Unit ini hadir sebagai wujud komitmen Bank BTN untuk menghadirkan layanan dan produk keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam, menghindarkan diri dari praktik *riba*, *gharar*, dan *maisir*, serta menegakkan asas keadilan, transparansi, dan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan diberlakukannya regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK Nomor 12/POJK.03/2023, yang mewajibkan Unit Usaha Syariah (UUS) untuk melakukan pemisahan (*spin-off*) dan membentuk

Bank Umum Syariah (BUS) mandiri paling lambat tahun 2024, BTN Syariah mulai mempersiapkan transformasi kelembagaan secara menyeluruh. Proses *spin-off* ini tidak hanya memenuhi ketentuan hukum, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam memperkuat peran BTN di sektor keuangan syariah nasional. Sebagai bagian dari transformasi tersebut, BTN secara resmi mengumumkan perubahan nama BTN Syariah menjadi Bank Syariah Nasional (BSN) pada tanggal 22 Desember 2025, yang bertujuan memperkuat identitas sebagai entitas syariah independen, lebih fleksibel dalam mengembangkan produk, menjangkau pasar yang lebih luas, serta meningkatkan daya saing dengan bank syariah lain di Indonesia.

#### **4.1.1.2 Profil BSN Kantor Cabang Syariah Malang**

Nama Bank : BSN Kantor Cabang Syariah Malang

Alamat : Jl. Jaksa Agung Suprpto No.87, Rampal Celaket, Klojen Malang

Kode Pos : 65111

#### **4.1.1.3 Visi Misi BSN Kantor Cabang Syariah**

##### **Visi**

“Mitra utama keuangan keluarga yang berkah dan amanah”.

##### **Misi**

1. Menjadi mitra utama dalam pembiayaan perumahan & layanan Syariah inklusif di Indonesia
2. Memberikan pengalaman nasabah terbaik melalui layanan digital dan finansial yang komprehensif
3. Meningkatkan *shareholder value* dengan pertumbuhan profitabilitas sesuai prinsip Syariah
4. Membangun budaya kerja yang unggul dengan landasan nilai-nilai Syariah

5. Menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat dan kelestarian lingkungan

#### 4.1.2 Deskripsi Umum Responden

Berikut hasil analisis deskripsi responden dari 130 karyawan yang meliputi jenis kelamin, usia, lama bekerja dan pendidikan terakhir. Berikut deskripsi responden :

##### 4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1**  
**Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| Perempuan     | 75     | 58%        |
| Laki-laki     | 55     | 42%        |
| Jumlah        | 130    | 100%       |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden yakni 130 responden yang terdiri dari perempuan dan laki-laki. Dengan jumlah 75 orang atau 58% merupakan responden perempuan, sedangkan jumlah 55 orang atau 42% merupakan responden laki-laki. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, sehingga sebagian besar temuan cenderung mencerminkan pandangan dari kelompok responden perempuan.

##### 4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik Usia Responden**

| Usia          | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| 20 - 25 Tahun | 48     | 37%        |
| 26 – 30 Tahun | 57     | 44%        |
| 31 – 35 Tahun | 15     | 12%        |
| 36 – 42 Tahun | 10     | 8%         |
| Jumlah        | 130    | 100%       |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 26 – 30 tahun yaitu sebanyak 57 orang atau 44%. Selanjutnya usia 20 – 25 tahun menempati urutan berikutnya dengan jumlah 48 orang atau 37%. Usia 31 – 35 tahun

hanya tercatat 15 orang atau 12% dan usia 36 – 41 tahun memiliki jumlah 10 orang atau 8%.

#### 4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

**Tabel 4. 3**  
**Karakteristik Lama Bekerja Responden**

| <b>Lama Kerja</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Presentase</b> |
|-------------------|---------------|-------------------|
| 1 – 5 Tahun       | 94            | 72%               |
| 6 – 10 Tahun      | 26            | 20%               |
| 11 – 15 Tahun     | 7             | 5%                |
| 20 - 30 Tahun     | 3             | 2%                |
| Jumlah            | 130           | 100%              |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

‘Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa distribusi lama bekerja responden menunjukkan kelompok terbesar yaitu 1 – 5 tahun dengan jumlah 94 orang atau 72%. Selanjutnya lama bekerja 6 – 10 tahun menempatu urutan berikutnya dengan jumlah 26 orang atau 20%. Lama bekerja 11 – 15 tahun hanya tercatat 7 orang atau 5% dan 20 – 30 tahun dengan jumlah 3 orang atau 2%. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki lama masa kerja yang cukup signifikan, terutama pada kategori 1 – 5 tahun.

#### 4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4. 4**  
**Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden**

| <b>Tingkat Pendidikan</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Presentase</b> |
|---------------------------|---------------|-------------------|
| SMA/SMK                   | 40            | 31%               |
| Diploma                   | 9             | 7%                |
| S1                        | 76            | 58%               |
| S2                        | 5             | 4%                |
| Jumlah                    | 130           | 100%              |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden terbanyak berada pada S1 yang berjumlah 76 orang atau 58%, selanjutnya SMA/SMK dengan jumlah 40 orang atau 31%. Pendidikan pada diploma berjumlah 9 orang atau 7% dan terakhir S2 berjumlah 5 orang atau 4%.

#### 4.1.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Distribusi frekuensi penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan - pernyataan dalam kuesioner. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* lima poin, yaitu skor 1 untuk sangat tidak setuju (STS), skor 2 untuk tidak setuju (TS), skor 3 untuk netral (N), skor 4 untuk setuju (S), dan skor 5 untuk sangat setuju (SS). Skala ini digunakan untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap variabel yang dianalisis.

##### 4.1.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Tekanan Kerja (X1)

**Tabel 4. 5**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Tekanan Kerja (X1)**

| Item                                                  | Keterangan |    |    |     |    |     |    |     |    |     |        |      | Rata -<br>rata |
|-------------------------------------------------------|------------|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|----------------|
|                                                       | STS        |    | TS |     | N  |     | S  |     | SS |     | Jumlah |      |                |
|                                                       | F          | %  | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F      | %    |                |
| X1.1                                                  | 5          | 4% | 3  | 2%  | 16 | 12% | 52 | 40% | 54 | 42% | 130    | 100% | 4.13           |
| X1.2                                                  | 1          | 1% | 1  | 1%  | 13 | 10% | 62 | 48% | 53 | 41% | 130    | 100% | 4.27           |
| X1.3                                                  | 6          | 5% | 8  | 6%  | 19 | 15% | 51 | 39% | 46 | 35% | 130    | 100% | 3.95           |
| X1.4                                                  | 4          | 3% | 4  | 3%  | 17 | 13% | 49 | 38% | 56 | 43% | 130    | 100% | 4.15           |
| X1.5                                                  | 4          | 3% | 7  | 5%  | 15 | 12% | 64 | 49% | 40 | 31% | 130    | 100% | 3.99           |
| X1.6                                                  | 5          | 4% | 5  | 4%  | 15 | 12% | 59 | 45% | 46 | 35% | 130    | 100% | 4.05           |
| X1.7                                                  | 7          | 5% | 11 | 8%  | 13 | 10% | 47 | 36% | 52 | 40% | 130    | 100% | 3.97           |
| X1.8                                                  | 6          | 5% | 3  | 25% | 16 | 12% | 65 | 50% | 40 | 31% | 130    | 100% | 4.00           |
| X1.9                                                  | 5          | 4% | 4  | 3%  | 15 | 12% | 54 | 42% | 52 | 40% | 130    | 100% | 4.11           |
| Rata-rata distribusi frekuensi variabel tekanan kerja |            |    |    |     |    |     |    |     |    |     |        |      | 4.08           |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.5 distribusi frekuensi variabel tekanan kerja menyatakan nilai rata-rata dari 5 indikator adalah 4.08. Pada variabel tekanan kerja menunjukan nilai tertinggi terdapat pada item X1.2 dengan nilai 4.27, yang menunjukan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap aspek tersebut. Dengan pernyataan *“Saya merasa stres karena takut tidak dapat memenuhi tenggat waktu yang ditentukan”*.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada item X1.7 dengan nilai 3.99. Dengan pernyataan *“Saya sering mengalami gangguan mendadak yang memaksa saya meninggalkan tugas utama”*. Hal ini menunjukkan bahwa tekanan kerja yang dialami responden lebih dominan disebabkan oleh adanya batas waktu pekerjaan yang ketat dibandingkan dengan interupsi pekerjaan.

#### 4.1.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X2)

**Tabel 4. 6**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X2)**

| Item                                                | Keterangan |     |    |    |    |     |    |     |    |     |        |      |                |
|-----------------------------------------------------|------------|-----|----|----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|----------------|
|                                                     | STS        |     | TS |    | N  |     | S  |     | SS |     | Jumlah |      | Rata<br>- rata |
|                                                     | F          | %   | F  | %  | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F      | %    |                |
| X2.1                                                | 6          | 5%  | 7  | 5% | 10 | 8%  | 58 | 45% | 49 | 38% | 130    | 100% | 4.05           |
| X2.2                                                | 6          | 5%  | 9  | 7% | 12 | 9%  | 52 | 40% | 51 | 39% | 130    | 100% | 4.02           |
| X2.3                                                | 9          | 7%  | 11 | 8% | 12 | 9%  | 59 | 45% | 39 | 30% | 130    | 100% | 3.83           |
| X2.4                                                | 6          | 5%  | 10 | 8% | 13 | 10% | 51 | 39% | 50 | 38% | 130    | 100% | 3.99           |
| X2.5                                                | 7          | 5%  | 10 | 8% | 17 | 13% | 42 | 32% | 54 | 42% | 130    | 100% | 3.97           |
| X2.6                                                | 7          | 5%  | 10 | 8% | 20 | 15% | 62 | 48% | 31 | 24% | 130    | 100% | 3.77           |
| X2.7                                                | 12         | 9%  | 9  | 7% | 17 | 13% | 32 | 25% | 60 | 46% | 130    | 100% | 3.92           |
| X2.8                                                | 13         | 10% | 5  | 4% | 10 | 8%  | 55 | 42% | 47 | 36% | 130    | 100% | 3.91           |
| X2.9                                                | 11         | 8%  | 8  | 6% | 12 | 9%  | 51 | 39% | 48 | 37% | 130    | 100% | 3.90           |
| X2.10                                               | 9          | 7%  | 12 | 9% | 8  | 6%  | 40 | 31% | 61 | 47% | 130    | 100% | 4.02           |
| Rata-rata distribusi frekuensi variabel stres kerja |            |     |    |    |    |     |    |     |    |     |        |      | 3.94           |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.6 distribusi frekuensi variabel stres kerja menyatakan nilai rata-rata dari 5 indikator adalah 3.94. Pada variabel stres kerja menunjukan nilai tertinggi terdapat pada item X2.1 dengan nilai 4.05, yang menunjukan bahwa stres kerja pada responden terjadi karena kelelahan fisik dan mental yang dipicu oleh tingginya tuntutan pekerjaan, sehingga memengaruhi kondisi psikologis dan kemampuan kerja responden. Dengan pernyataan “*Saya sering merasa sangat lelah secara fisik dan mental setelah menyelesaikan pekerjaan*”.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada item X2.6 dengan nilai 3.77, yang menunjukkan bahwa meskipun responden mengalami stres kerja, kondisi tersebut belum sepenuhnya berdampak signifikan terhadap penurunan produktivitas dan kinerja kerja responden. Dengan pernyataan “*Saya merasa kinerja saya tidak sebaik biasanya saat menjalankan tugas*”.

#### 4.1.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel *Trunover Intention* (Y)

**Tabel 4. 7**  
**Distribusi Frekuensi Variabel *Trunover Intention* (Y)**

| Item | Keterangan |    |   |   |    |        |  |
|------|------------|----|---|---|----|--------|--|
|      | STS        | TS | N | S | SS | Jumlah |  |

|                                                                   | F | %  | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F   | %    | Rata - rata |
|-------------------------------------------------------------------|---|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|------|-------------|
| Y.1                                                               | 3 | 2% | 15 | 12% | 30 | 23% | 39 | 30% | 24 | 18% | 130 | 100% | 3.07        |
| Y.2                                                               | 4 | 3% | 8  | 6%  | 24 | 18% | 40 | 31% | 41 | 32% | 130 | 100% | 3.52        |
| Y.3                                                               | 2 | 2% | 5  | 4%  | 37 | 28% | 39 | 30% | 29 | 22% | 130 | 100% | 3.26        |
| Y.4                                                               | 5 | 4% | 9  | 7%  | 27 | 21% | 43 | 33% | 33 | 25% | 130 | 100% | 3.39        |
| Y.5                                                               | 7 | 5% | 6  | 5%  | 26 | 20% | 40 | 31% | 27 | 21% | 130 | 100% | 3.02        |
| Y.6                                                               | 1 | 1% | 8  | 6%  | 36 | 28% | 35 | 27% | 27 | 21% | 130 | 100% | 3.08        |
| Y.7                                                               | 6 | 5% | 10 | 8%  | 29 | 22% | 32 | 25% | 35 | 27% | 130 | 100% | 3.20        |
| Y.8                                                               | 2 | 2% | 5  | 4%  | 41 | 32% | 33 | 25% | 31 | 24% | 130 | 100% | 3.25        |
| Y.9                                                               | 3 | 2% | 12 | 9%  | 34 | 26% | 41 | 32% | 22 | 17% | 130 | 100% | 3.10        |
| Y.10                                                              | 2 | 2% | 12 | 9%  | 32 | 25% | 34 | 26% | 31 | 24% | 130 | 100% | 3.18        |
| Rata-rata distribusi frekuensi variabel <i>Turnover Intention</i> |   |    |    |     |    |     |    |     |    |     |     |      | 3.21        |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.7 distribusi frekuensi variabel *Turnover Intention* menyatakan nilai rata-rata dari 7 indikator adalah 3.21. Pada variabel *Turnover Intention* menunjukan nilai tertinggi terdapat pada item Y.2 dengan nilai 3.52, yang menunjukkan bahwa responden mengalami *Turnover Intention* dalam bentuk munculnya keinginan atau pemikiran untuk keluar dari perusahaan tempat mereka bekerja. Dengan pernyataan “*Saya sering membayangkan bagaimana rasanya jika sudah tidak bekerja ditempat ini*”.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada item Y.5 dengan nilai 3.02, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum memiliki keinginan yang kuat untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja. Dengan pernyataan “*Saya sudah menentukan waktu untuk mengundurkan diri dari perusahaan*”.

#### 4.1.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel *Perceived Organizational Support (Z)*

**Tabel 4. 8**  
**Distribusi Frekuensi Variabel *Perceived Organizational Support (Z)***

| Item | Keterangan |    |    |     |    |     |    |     |    |     |        |      | Rata -<br>rata |
|------|------------|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|--------|------|----------------|
|      | STS        |    | TS |     | N  |     | S  |     | SS |     | Jumlah |      |                |
|      | F          | %  | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F  | %   | F      | %    |                |
| Z.1  | 7          | 5% | 7  | 5%  | 22 | 17% | 48 | 37% | 27 | 21% | 130    | 100% | 3.18           |
| Z.2  | 7          | 5% | 7  | 5%  | 29 | 22% | 30 | 23% | 44 | 34% | 130    | 100% | 3.34           |
| Z.3  | 2          | 2% | 6  | 5%  | 32 | 25% | 40 | 31% | 33 | 25% | 130    | 100% | 3.35           |
| Z.4  | 4          | 3% | 7  | 5%  | 36 | 28% | 33 | 25% | 33 | 25% | 130    | 100% | 3.25           |
| Z.5  | 5          | 4% | 9  | 7%  | 32 | 25% | 41 | 32% | 25 | 19% | 130    | 100% | 3.14           |
| Z.6  | 2          | 2% | 13 | 10% | 36 | 28% | 33 | 25% | 21 | 16% | 130    | 100% | 2.87           |
| Z.7  | 3          | 2% | 13 | 10% | 26 | 20% | 34 | 26% | 32 | 25% | 130    | 100% | 3.10           |

|                                           |   |    |   |    |    |     |    |     |    |     |     |      |      |
|-------------------------------------------|---|----|---|----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|------|------|
| Z.8                                       | 5 | 4% | 6 | 5% | 31 | 24% | 35 | 27% | 39 | 30% | 130 | 100% | 3.42 |
| Rata-rata distribusi frekuensi variabel Z |   |    |   |    |    |     |    |     |    |     |     |      | 3.21 |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

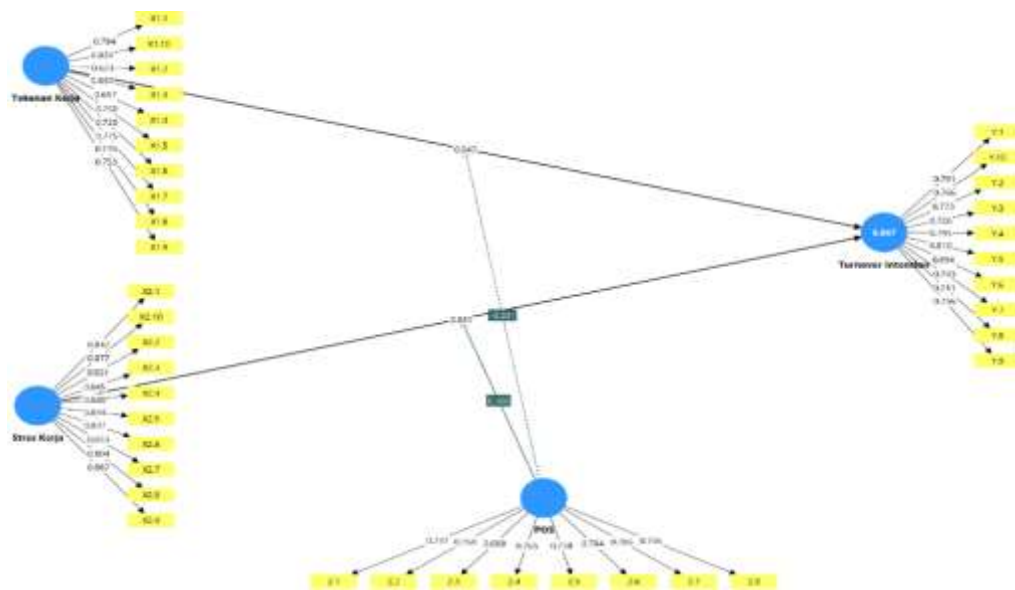
Berdasarkan tabel 4.8 distribusi frekuensi variabel *Perceived Organizational Support* menyatakan nilai rata-rata dari 4 indikator adalah 3.21. Pada variabel *Perceived Organizational Support* menunjukan nilai tertinggi terdapat pada item Z.8 dengan nilai 3.42, yang mencerminkan persepsi responden bahwa organisasi telah memberikan arahan dan dukungan yang jelas terhadap pentingnya kerja sama tim. Dengan pernyataan “*Organisasi mendorong kolaborasi dalam tim untuk mencapai produktivitas tinggi*”.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada item Z.7 dengan nilai 3.10, yang mengindikasikan bahwa meskipun dorongan organisasi terhadap kolaborasi sudah cukup kuat, efektivitas dan dukungan antaranggota tim di tingkat operasional belum sepenuhnya dirasakan oleh responden. Dengan pernyataan “*Saya bekerja dalam tim yang saling mendukung dan efektif*”.

#### **4.1.4 Analisis Data**

##### **4.1.4.1 Analisis Model *Partial Least Square* (PLS)**

Berikut merupakan model Partial Least Square (PLS) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam studi berjudul "Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Dimoderasi Oleh Perceived Organizational Support (Studi : Karyawan BSN KC Malang)"



**Gambar 4. 1 Model *Partial Least Square* (PLS)**

Model penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Tekanan Kerja (X1) diukur 10 item dari 5 indikator, sedangkan variabel Stres Kerja (X2) diukur 10 item dari 5 indikator, variabel *Turnover Intention* (Y) diukur 7 item dari 13 indikator dan variabel *Perceived Organizational Support* (Z) diukur 4 item dari 8 indikator. Keseluruhan item pernyataan berfungsi sebagai indikator dalam membentuk konstruk laten yang menggambarkan hubungan struktural antar variabel dalam model SEM-PLS yang digunakan dalam studi ini.

#### 4.1.4.2 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

*Outer model* adalah bagian dari model pengukuran dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk mengetahui validitas dan reliabilitas setiap indikator dalam penelitian (Hair et al., 2022).

##### a. *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen dilakukan dengan mengamati nilai *loading factor* dari tiap item pernyataan. Sebuah indikator dianggap valid apabila memiliki nilai *loading factor* di atas 0,5. Tabel berikut menyajikan nilai *loading factor* setiap indikator yang digunakan sebagai acuan dalam menilai validitas konstruk dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 9**  
**Tabel *Loading Factor***

| <b>Variabel</b>                         | <b>Item</b> | <b>Nilai</b> | <b>Keterangan</b> |
|-----------------------------------------|-------------|--------------|-------------------|
| Tekanan Kerja                           | X1.1        | 0.794        | Valid             |
|                                         | X1.2        | 0.820        | Valid             |
|                                         | X1.3        | 0.623        | Valid             |
|                                         | X1.4        | 0.830        | Valid             |
|                                         | X1.5        | 0.657        | Valid             |
|                                         | X1.6        | 0.700        | Valid             |
|                                         | X1.7        | 0.720        | Valid             |
|                                         | X1.8        | 0.775        | Valid             |
|                                         | X1.9        | 0.776        | Valid             |
|                                         | X1.10       | 0.753        | Valid             |
| Stres Kerja                             | X2.1        | 0.842        | Valid             |
|                                         | X2.2        | 0.877        | Valid             |
|                                         | X2.3        | 0.821        | Valid             |
|                                         | X2.4        | 0.845        | Valid             |
|                                         | X2.5        | 0.840        | Valid             |
|                                         | X2.6        | 0.834        | Valid             |
|                                         | X2.7        | 0.837        | Valid             |
|                                         | X2.8        | 0.833        | Valid             |
|                                         | X2.9        | 0.804        | Valid             |
|                                         | X2.10       | 0.867        | Valid             |
| <i>Turnover Intention</i>               | Y.1         | 0.791        | Valid             |
|                                         | Y.2         | 0.766        | Valid             |
|                                         | Y.3         | 0.773        | Valid             |
|                                         | Y.4         | 0.726        | Valid             |
|                                         | Y.5         | 0.795        | Valid             |
|                                         | Y.6         | 0.810        | Valid             |
|                                         | Y.7         | 0.697        | Valid             |
|                                         | Y.8         | 0.743        | Valid             |
|                                         | Y.9         | 0.711        | Valid             |
|                                         | Y.10        | 0.756        | Valid             |
| <i>Perceived Organizational Support</i> | Z.1         | 0.737        | Valid             |
|                                         | Z.2         | 0.758        | Valid             |
|                                         | Z.3         | 0.689        | Valid             |
|                                         | Z.4         | 0.765        | Valid             |
|                                         | Z.5         | 0.738        | Valid             |
|                                         | Z.6         | 0.794        | Valid             |
|                                         | Z.7         | 0.785        | Valid             |
|                                         | Z.8         | 0.756        | Valid             |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.9 terlihat bahwa variabel Tekanan Kerja memiliki *loading factor* dari 0.623 hingga 0,830. Variabel stres kerja memiliki *loading factor* dari 0,804 hingga 0,877. Variabel *Turnover Intention* memiliki *loading factor* dari 0,694 hingga 0,810. Variabel *Perceived Organizational Support* memiliki *loading factor* dari 0,689 hingga 0,794. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *loading factor* yang melebihi rentang batas minimum 0,5–0,7. Berdasarkan acuan teori dari Solimun et al (2017) serta hasil analisis pada penelitian ini, temuan tersebut mengindikasikan bahwa model yang digunakan memiliki sifat reflektif yang kuat dan *convergen validity* yang memadai. *Convergen Validity* selanjutnya dapat dievaluasi menggunakan nilai AVE, di mana nilai lebih besar dari 0,5 menandakan bahwa *Convergen Validity*. Di bawah ini ditampilkan nilai AVE untuk masing-masing variabel pada studi ini.

**Tabel 4. 10**  
**Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)**

| Variabel                                    | AVE   | Keterangan |
|---------------------------------------------|-------|------------|
| Tekanan Kerja (X1)                          | 0,559 | Valid      |
| Stres Kera (X2)                             | 0,706 | Valid      |
| <i>Turnover Intention</i> (Y)               | 0,574 | Valid      |
| <i>Percaived Organizatianol Support</i> (Z) | 0,568 | Valid      |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.10 berbagai variabel pada studi ini memiliki nilai AVE yang >0,5. Nilai AVE untuk berbagai variabel ialah seperti berikut: Tekanan kerja 0,559, Stres kerja 0,706, *Turnover Intention* 0,574, serta *Percaived Organizatianol Support* 0,568. Seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE di atas 0,5, yang berarti validitas konvergen telah tercapai. Hal ini mengindikasikan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid secara keseluruhan.

**b. *Discriminant Validity***

Pengujian ini dilakukan dengan mengamati besarnya nilai *cross loading*. Besaran nilai *cross loading* dinyatakan valid terhadap variabel apabila nilainya lebih dari 0,7 dan lebih besar nilai *cross loading* pada variabel lain. Tabel berikut menyajikan nilai *cross loading* dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 11**  
**Nilai *Cross Loading***

| Item  | Tekanan Kerja (X1) | Stres Kerja (X2) | Turnover Intention (Y) | Perceived Organizational Support (Z) |
|-------|--------------------|------------------|------------------------|--------------------------------------|
| X1.1  | <b>0.794</b>       | 0.698            | 0.735                  | 0.697                                |
| X1.2  | <b>0.623</b>       | 0.512            | 0.470                  | 0.445                                |
| X1.3  | <b>0.830</b>       | 0.765            | 0.698                  | 0.707                                |
| X1.4  | <b>0.657</b>       | 0.549            | 0.567                  | 0.553                                |
| X1.5  | <b>0.700</b>       | 0.590            | 0.570                  | 0.562                                |
| X1.6  | <b>0.720</b>       | 0.622            | 0.636                  | 0.652                                |
| X1.7  | <b>0.775</b>       | 0.759            | 0.719                  | 0.737                                |
| X1.8  | <b>0.776</b>       | 0.736            | 0.652                  | 0.643                                |
| X1.9  | <b>0.753</b>       | 0.653            | 0.663                  | 0.655                                |
| X1.10 | <b>0.820</b>       | 0.791            | 0.663                  | 0.662                                |
| X2.1  | 0.862              | <b>0.842</b>     | 0.804                  | 0.770                                |
| X2.2  | 0.383              | <b>0.821</b>     | 0.731                  | 0.735                                |
| X2.3  | 0.760              | <b>0.845</b>     | 0.695                  | 0.689                                |
| X2.4  | 0.746              | <b>0.840</b>     | 0.733                  | 0.710                                |
| X2.5  | 0.732              | <b>0.834</b>     | 0.721                  | 0.704                                |
| X2.6  | 0.736              | <b>0.837</b>     | 0.732                  | 0.719                                |
| X2.7  | 0.722              | <b>0.833</b>     | 0.724                  | 0.708                                |
| X2.8  | 0.681              | <b>0.804</b>     | 0.653                  | 0.669                                |
| X2.9  | 0.710              | <b>0.867</b>     | 0.707                  | 0.712                                |
| X2.10 | 0.760              | <b>0.877</b>     | 0.725                  | 0.718                                |
| Y.1   | 0.681              | 0.703            | <b>0.791</b>           | 0.711                                |
| Y.2   | 0.710              | 0.723            | <b>0.773</b>           | 0.715                                |
| Y.3   | 0.594              | 0.583            | <b>0.726</b>           | 0.661                                |
| Y.4   | 0.729              | 0.702            | <b>0.795</b>           | 0.717                                |
| Y.5   | 0.679              | 0.658            | <b>0.810</b>           | 0.689                                |
| Y.6   | 0.564              | 0.562            | <b>0.694</b>           | 0.628                                |
| Y.7   | 0.641              | 0.676            | <b>0.743</b>           | 0.708                                |
| Y.8   | 0.590              | 0.595            | <b>0.711</b>           | 0.656                                |
| Y.9   | 0.645              | 0.657            | <b>0.756</b>           | 0.664                                |
| Y.10  | 0.664              | 0.650            | <b>0.766</b>           | 0.674                                |
| Z.1   | 0.668              | 0.623            | 0.651                  | <b>0.737</b>                         |
| Z.2   | 0.688              | 0.714            | 0.703                  | <b>0.758</b>                         |
| Z.3   | 0.548              | 0.544            | 0.653                  | <b>0.689</b>                         |
| Z.4   | 0.647              | 0.647            | 0.669                  | <b>0.765</b>                         |
| Z.5   | 0.644              | 0.642            | 0.677                  | <b>0.738</b>                         |
| Z.6   | 0.639              | 0.646            | 0.717                  | <b>0.794</b>                         |
| Z.7   | 0.663              | 0.644            | 0.676                  | <b>0.785</b>                         |
| Z.8   | 0.642              | 0.659            | 0.686                  | <b>0.756</b>                         |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.11 hasil pada penelitian ini memiliki nilai *cros loading* lebih tinggi pada variabel masing-masing dari pada variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### c. Uji Reliabilitas

Pengujian ini menyatakan tingkat reliabilitas yang tinggi ditunjukkan oleh nilai pengujian yang tinggi juga dan menggunakan pengukuran besaran *nilai cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Suatu variabel akan dinyatakan valid dengan nilai diatas 0,7 agar pengukuran yang dilakukan dapat diandalkan (Hair et al., 2022). Berikut hasil nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada penelitian ini:

**Tabel 4. 12**  
**Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability**

| Variabel                         | Nilai Cronbach's Alpha | Composite Reliability | Keterangan |
|----------------------------------|------------------------|-----------------------|------------|
| Tekanan Kerja                    | 0.911                  | 0.926                 | Reliabel   |
| Stres Kerja                      | 0.954                  | 0.960                 | Reliabel   |
| Turnover Intention               | 0.917                  | 0.931                 | Reliabel   |
| Percaived Organizatianol Support | 0.891                  | 0.913                 | Reliabel   |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.12 nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* memiliki nilai diatas 0,7. Pada variabel tekanan kerja memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.911 dan nilai *composite reliability* 0.925. Variabel stres kerja memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.954 dan nilai *composite reliability* 0.960. Variabel *Turnover Intention* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.917 dan nilai *composite reliability* 0.931. Dan variabel *Percaived Organizatianol Support* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.891 dan nilai *composite reliability* 0.913. Hasil penelitian ini memperlihatkan seluruh variabel menunjukkan nilai reliabilitas yang memadai, sehingga dapat dianggap valid.

#### 4.1.4.3 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* dilakukan ketika pengujian *outer model* telah dinyatakan valid dan reliabel. *Inner model* digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

### a. Uji R-Square

**Tabel 4. 13**  
**Nilai R<sup>2</sup> (R-Square)**

| Variabel                  | R <sup>2</sup> (R-Square) | R-Square Adjusted |
|---------------------------|---------------------------|-------------------|
| <i>Turnover Intention</i> | 0,867                     | 0,861             |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.13 nilai *R-Square* pada variabel *Turnover Intention* sangat tinggi dengan angka 0.867 yang menyatakan nilai tersebut pada kategori tinggi/kuat. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang sangat baik, dan sisanya (13,3%) dipengaruhi oleh faktor lain.

**b. Uji F-Square**

**Tabel 4. 14**  
**Nilai F-Square**

| Variabel                                         | F-Square |
|--------------------------------------------------|----------|
| Tekanan Kerja -> <i>Turnover Intention</i>       | 0,001    |
| Stres Kerja -> <i>Turnover Intention</i>         | 0,158    |
| POS x Tekanan Kerja -> <i>Turnover Intention</i> | 0,051    |
| POS x Stres Kerja -> <i>Turnover Intention</i>   | 0,093    |

Sumber : Data diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.14 menunjukan nilai *f-Square* yang bervariasi. Pada variabel Tekanan Kerja terhadap *Turnover Intention* memiliki nilai *f-square* sebesar 0.001. Nilai ini berada jauh di bawah batas minimum *effect size* kecil (0,02), sehingga kontribusi Tekanan Kerja dalam menjelaskan variasi *Turnover Intention* secara praktis tidak signifikan. Variabel stres kerja terhadap *Turnover Intention* memiliki nilai 0.158 yang berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa Stres Kerja memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam menjelaskan *Turnover Intention*. Dengan demikian, Stres Kerja merupakan salah satu variabel yang berperan penting dalam meningkatkan *Turnover Intention* karyawan.

Kemudian pada variabel moderasi, *Perceived Organizational Support* terhadap tekanan kerja memiliki nilai 0.051 yang berada pada kategori kecil. Hal ini menunjukkan bahwa, *Perceived Organizational Support* mampu memoderasi hubungan antara Tekanan Kerja dan *Turnover Intention*, namun dengan kekuatan

pengaruh yang relatif kecil. Variabel moderasi *Perceived Organizational Support* terhadap stres kerja memiliki nilai 0.093 yang berada pada kategori kecil. Namun lebih besar dibandingkan interaksi POS  $\times$  Tekanan Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa POS memiliki peran moderasi yang lebih nyata pada hubungan Stres Kerja dan *Turnover Intention*, meskipun pengaruhnya masih tergolong kecil secara praktis.

#### 4.1.4.4 Analisis Uji Hipotesis

Bertujuan untuk menguji asumsi sementara mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, termasuk peran dari variabel moderasi. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan mengacu pada tabel *path coefficient* untuk menilai hubungan antar variabel. Pengujian koefisien jalur dilakukan melalui prosedur *bootstrapping*, yang menghasilkan nilai t-statistik dan p-value beserta nilai sampel aslinya. P-value  $< 0,05$  menunjukkan adanya pengaruh langsung antara variabel, sedangkan p-value  $> 0,05$  menandakan sebaliknya. Studi ini menggunakan kriteria signifikansi t-statistik 1,96 pada tingkat kepercayaan 95%. Jika t-statistik melampaui angka tersebut, maka hubungan dinyatakan signifikan. Proses pengujian hipotesis dijalankan menggunakan SmartPLS versi 4.0 berdasarkan nilai koefisien jalur yang dihasilkan.

**Tabel 4. 15**  
***Path Coefficient***

| Variabel                                   | T-Statistic | P-Value | Keterangan       |
|--------------------------------------------|-------------|---------|------------------|
| Tekanan Kerja -> <i>Turnover Intention</i> | 0,477       | 0,634   | Tidak Signifikan |
| Stres Kerja -> <i>Turnover Intention</i>   | 4,675       | 0,000   | Signifikan       |

Sumber : Analisis Data Smart PLS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai t-statistic untuk pengaruh Tekanan Kerja terhadap *Turnover Intention* sebesar 0,477 dengan p-value sebesar 0,634. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Tekanan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Artinya, tingkat tekanan kerja yang dialami karyawan tidak secara langsung memengaruhi keinginan mereka untuk keluar dari pekerjaan. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa Tekanan Kerja

berpengaruh terhadap *Turnover Intention* tidak diterima. Sementara itu, hasil pengujian untuk Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 4,675 dengan *p-value* sebesar 0,000. Artinya, Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Dengan kata lain, semakin tinggi stres yang dirasakan karyawan, semakin besar kemungkinan mereka ingin meninggalkan pekerjaannya. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* diterima.

#### 4.1.4.5 Analisis Uji Moderasi

Dampak dari variabel moderasi mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini, variabel *Perceived Organizational Support* (POS) berperan sebagai variabel moderasi. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah POS mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh Tekanan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

**Tabel 4. 16**  
**Uji Moderasi**

| Variabel                                                                                | T-<br><i>Statistic</i> | P<br><i>Values</i> | Keterangan |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|------------|
| <i>Perceived Organizational Support</i> x Tekanan Kerja<br>-> <i>Turnover Intention</i> | 2,768                  | 0,006              | Signifikan |
| <i>Perceived Organizational Support</i> x Stres Kerja -><br><i>Turnover Intention</i>   | 3,722                  | 0,000              | Signifikan |

Sumber : Analisis Data Smart PLS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian, variabel *Perceived Organizational Support* (POS) yang berinteraksi dengan Tekanan Kerja terhadap *Turnover Intention* menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 2,768 dan *p-value* sebesar 0,006. Nilai *t-statistic* ini lebih besar dari 1,96, dan *p-value* lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruhnya signifikan. Artinya, dukungan organisasi yang dirasakan karyawan mampu memperlemah hubungan antara tekanan kerja dan niat untuk keluar. Dengan kata lain, ketika karyawan merasa mendapat dukungan dari organisasi, dampak negatif tekanan kerja terhadap keinginan untuk keluar dapat berkurang. Selanjutnya, pengujian terhadap interaksi antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* menghasilkan nilai *t-statistic* sebesar 3,722 dengan *p-value* sebesar 0,000. Sehingga

menunjukkan bahwa pengaruhnya signifikan. Hal ini berarti bahwa dukungan organisasi yang baik dapat mengurangi pengaruh stres kerja terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Dengan adanya dukungan dari organisasi, karyawan cenderung lebih mampu mengelola stres dan memiliki komitmen yang lebih tinggi untuk bertahan.

## **4.2 Pembahasan Penelitian**

### **4.2.1 Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Berdasarkan analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa tekanan kerja terhadap *Turnover Intention* tidak berpengaruh atau tidak signifikan. Yang artinya tinggi atau rendahnya tekanan kerja yang dirasakan responden tidak secara langsung menentukan munculnya keinginan untuk meninggalkan organisasi. Hal tersebut dapat dilihat melalui uji nilai t-statistik sebesar 0.477 dan nilai p-value sebesar 0.634 yang menunjukkan tidak memenuhi kriteria signifikan. Variabel tekanan kerja memiliki 5 indikator yang meliputi batas waktu yang ketat, tuntutan fisik, tugas yang menumpuk, interupsi pekerjaan dan tuntutan kinerja yang tinggi.

Secara konseptual, tekanan kerja kerap dikaitkan dengan meningkatnya *Turnover Intention* karena tingginya beban tugas, keterbatasan waktu, serta tuntutan pencapaian target yang berpotensi menimbulkan kelelahan, baik secara fisik maupun mental. Namun demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa tekanan kerja tidak secara otomatis mendorong munculnya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap tekanan yang ada dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

Tidak signifikannya tekanan kerja terhadap *Turnover Intention* dikarenakan beberapa kemungkinan yakni tingkat tekanan kerja yang dirasakan oleh responden masih berada dalam batas wajar sehingga belum cukup besar untuk menimbulkan dorongan berpindah pekerjaan. Dalam situasi tertentu, tekanan kerja bahkan dapat dimaknai sebagai tantangan yang memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja serta mengembangkan kemampuan diri. Karyawan diduga memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi, baik yang didorong oleh kebutuhan ekonomi,

jaminan stabilitas kerja, maupun ikatan emosional dengan organisasi, sehingga tekanan kerja tidak menjadi alasan untuk meninggalkan pekerjaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (W. Nurdianto & Pratama, 2021) yang menyatakan bahwa tekanan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Penelitian tersebut menegaskan bahwa niat berpindah kerja merupakan fenomena multidimensional, yang tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi pekerjaan, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, dan organisasi. Oleh karena itu, tekanan kerja bukan satu-satunya faktor yang menentukan, melainkan hanya salah satu unsur yang saling berkaitan dengan faktor lain dalam memengaruhi keputusan karyawan untuk tetap bekerja atau keluar dari perusahaan.

Secara umum, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tekanan kerja bukan merupakan faktor dominan yang memengaruhi *Turnover Intention* pada responden. Dengan demikian, langkah organisasi untuk menurunkan tingkat turnover tidak dapat hanya berfokus pada pengurangan tekanan kerja, tetapi juga perlu mempertimbangkan faktor lain yang lebih strategis, seperti peningkatan kepuasan kerja, penguatan kualitas hubungan kerja, serta penyediaan dukungan yang memadai bagi karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya.

Dalam pandangan Islam, aktivitas bekerja dipahami sebagai bentuk ibadah yang mengandung nilai amanah dan tanggung jawab. Tekanan yang muncul dalam pelaksanaan pekerjaan dapat dimaknai sebagai ujian yang menuntut kesabaran serta ketekunan. Islam menekankan pentingnya sikap sabar dan usaha sungguh-sungguh dalam menghadapi berbagai kesulitan, sebagaimana ajaran untuk tidak mudah menyerah atau berputus asa ketika menghadapi beban kehidupan. Dalam Q.S Al-Insyirah ayat 5 dan 6 yang berbunyi :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya : "Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan."

Menurut Tafsir Al-Qurthubi menyatakan Ayat ini menegaskan janji Allah kepada Nabi Muhammad SAW serta seluruh orang beriman bahwa setiap kesulitan

yang dialami manusia selalu disertai dengan kemudahan. Pengulangan lafaz dalam ayat tersebut berfungsi sebagai penekanan yang menunjukkan bahwa janji Allah ini bersifat pasti dan tidak diragukan. Dalam Tafsir Al-Qurṭubī dijelaskan dari sisi kebahasaan bahwa kata al-‘usr digunakan dalam bentuk ma‘rifah, yang menunjukkan satu kesulitan tertentu, sedangkan kata yusr digunakan dalam bentuk nakirah, yang mengisyaratkan banyak bentuk kemudahan. Dengan demikian, satu kesulitan tidak datang sendirian, melainkan diiringi oleh berbagai kemudahan dari Allah. Selain itu, penggunaan kata ma‘a yang berarti “bersama” menunjukkan bahwa kemudahan tidak selalu menunggu berakhirnya kesulitan, tetapi dapat hadir di tengah-tengah ujian yang sedang dialami. Oleh sebab itu, ayat ini mengajarkan manusia untuk tidak berputus asa, tetap bersabar, dan terus berusaha, karena pertolongan Allah senantiasa menyertai setiap kesulitan yang dihadapi.

#### **4.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Berdasarkan analisis yang dilakukan menunjukan bahwa stres kerja terhadap Turnover Intention berpengaruh signifikan. Hal ini ditinjau dari uji t-statistik sebesar 4.657 dan nilai p-value sebesar 0.000 yang memenuhi kriteria signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap munculnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Artinya, ketika tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan semakin tinggi, maka kecenderungan mereka untuk memiliki niat berpindah atau meninggalkan tempat kerja juga akan semakin meningkat.

Secara teoritis, stres kerja timbul ketika tuntutan pekerjaan yang dihadapi individu tidak sejalan dengan kapasitas, ketersediaan sumber daya, maupun dukungan yang dimilikinya. Ketidakseimbangan tersebut berpotensi menimbulkan kelelahan emosional, menurunkan motivasi dalam bekerja, serta mengganggu kesejahteraan psikologis karyawan. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa dampak stres kerja tidak hanya terbatas pada penurunan kinerja, tetapi juga berperan penting dalam membentuk sikap dan keputusan karyawan mengenai kelanjutan hubungan kerja mereka dengan organisasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Zafriarni & Fitri (2025); Xue et al., (2022); Marcella & Ie, (2022); Bawawa et al., (2021) dan Sangadji (2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang sangat tinggi dapat mengakibatkan *Turnover Intention*. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola stres kerja dengan tepat, sebab kondisi ini berdampak pada kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Syarifuddin et al., (2021) dan Salama et al., (2022).

Berbagai kajian sebelumnya menunjukkan bahwa stres kerja memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong munculnya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, terutama ketika organisasi belum mampu menyediakan sistem dukungan yang memadai. Dukungan tersebut mencakup terciptanya kondisi kerja yang sehat, pola komunikasi yang terbuka dan efektif, serta kebijakan organisasi yang berorientasi pada perlindungan kesejahteraan karyawan. Dalam konteks ini, stres kerja dapat dipandang sebagai salah satu faktor kunci yang perlu dikelola secara serius dalam praktik manajemen sumber daya manusia.

Secara menyeluruh, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention* lebih kuat dibandingkan tekanan kerja. Tekanan kerja pada tingkat tertentu masih dapat dipersepsikan sebagai tantangan yang memacu kinerja, namun stres kerja yang bersifat psikologis dan berlangsung dalam jangka panjang cenderung menimbulkan respons negatif terhadap pekerjaan maupun organisasi. Kondisi tersebut pada akhirnya mendorong karyawan untuk mempertimbangkan keputusan keluar dari organisasi. Oleh sebab itu, upaya untuk menekan tingkat *Turnover Intention* sebaiknya difokuskan pada strategi pengelolaan stres kerja, antara lain melalui penciptaan lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental, pengaturan beban kerja yang proporsional, serta peningkatan peran organisasi dalam memberikan dukungan kepada karyawan.

Selain itu, Islam menegaskan bahwa pekerjaan merupakan amanah yang harus dilaksanakan secara bertanggung jawab tanpa mengabaikan kesejahteraan individu. Oleh sebab itu, organisasi memiliki kewajiban moral untuk membangun

lingkungan kerja yang tidak menimbulkan tekanan atau stres yang berlebihan. Dalam Q.S An-Nahl ayat 90 yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat...”

Dalam QS. An-Nahl ayat 90, Allah memerintahkan manusia untuk menegakkan keadilan dan berbuat ihsan, serta melarang segala bentuk kezaliman. Jika dikaitkan dengan dunia kerja, prinsip keadilan menuntut adanya pengelolaan beban kerja yang wajar dan sesuai dengan kemampuan karyawan, serta pemenuhan hak-hak mereka secara proporsional. Ketidakseimbangan dalam pemberian beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan fisik dan mental karyawan, yang pada akhirnya memicu stres kerja yang berkepanjangan.

Selain itu, konsep ihsan menegaskan bahwa hubungan kerja seharusnya dibangun atas dasar kepedulian dan kemanusiaan, bukan semata-mata pada tuntutan kinerja. Implementasi ihsan tercermin dalam kebijakan organisasi yang mendukung lingkungan kerja yang sehat, komunikasi yang konstruktif, serta perhatian terhadap keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kondisi psikologis karyawan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan nilai keseimbangan, kepedulian, dan keadilan dalam kehidupan kerja, sehingga stres kerja yang tidak terkelola dapat dikurangi dan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dapat ditekan.

#### **4.2.3 Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dimoderasi Oleh *Perceived Organizational Support***

Berdasarkan analisis data uji moderasi nilai t-statistik 2.758 dan nilai p-value 0.006 yang menyatakan nilai tersebut berada pada kriteria moderasi. Dengan demikian, *Perceived Organizational Support* terbukti mampu memoderasi tekanan kerja terhadap *Turnover Intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara tekanan kerja terhadap *Turnover Intention* tidak bersifat pasti, tetapi dipengaruhi oleh tingkat dukungan yang dirasakan karyawan dari organisasi tempat mereka bekerja.

Secara umum, *Perceived Organizational Support* menunjukkan bagaimana karyawan menilai perhatian dan penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi serta kesejahteraan mereka. Ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi, tekanan kerja yang dirasakan biasanya tidak langsung mendorong keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Dalam kondisi ini, dukungan organisasi dapat membantu mengurangi dampak negatif tekanan kerja terhadap munculnya niat berpindah kerja.

Selain itu, *Perceived Organizational Support* berkontribusi dalam membangun ikatan psikologis yang lebih kuat antara karyawan dan organisasi. Ikatan ini menyebabkan karyawan tidak langsung mengambil keputusan untuk meninggalkan pekerjaan, melainkan mempertimbangkan berbagai konsekuensi di masa depan. Dalam kondisi tekanan kerja yang meningkat, dukungan organisasi berperan dalam mendorong karyawan untuk tetap bertahan dan mencari alternatif penyelesaian di dalam organisasi, dibandingkan menjadikan tekanan kerja sebagai pemicu munculnya *Turnover Intention*.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa tekanan kerja tidak selalu menjadi pemicu utama turnover intention, melainkan dipengaruhi oleh konteks organisasi di mana tekanan tersebut dialami. Karyawan yang merasakan dukungan organisasi yang kuat umumnya lebih mampu mengelola tekanan kerja dan memilih untuk tetap bertahan. Sebaliknya, dalam situasi dukungan organisasi yang lemah, tekanan kerja cenderung lebih mudah memicu niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan.

Sejalan dengan penelitian Indraswari et al., (2019) pada sektor perbankan juga memperlihatkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) mampu meredam tekanan kerja terhadap niat berpindah. Dukungan organisasi tidak hanya merefleksikan apresiasi, tetapi juga berfungsi sebagai faktor protektif dalam menghadapi tekanan kerja. Oleh karena itu, *Perceived Organizational Support* memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas karyawan serta menekan tingkat *Turnover Intention*.

Temuan ini mendukung nilai-nilai Islam yang menekankan pentingnya keadilan dan kemanusiaan dalam dunia kerja. Adanya dukungan organisasi memungkinkan karyawan menghadapi tekanan kerja secara lebih bijak dan

bertanggung jawab, sehingga kecenderungan munculnya turnover intention dapat dikurangi. Dalam Q.S Al-Mai'dah ayat 2 yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”

Dalam QS. Al-Ma'idah ayat 2, Islam menekankan pentingnya membangun kerja sama yang dilandasi oleh nilai kebaikan dan ketakwaan, sekaligus melarang segala bentuk kerja sama yang berpotensi menimbulkan dosa dan ketidakadilan. Ayat ini mengajarkan perlunya sikap adil serta kemampuan mengendalikan diri dalam menjalin hubungan sosial, termasuk dalam situasi perbedaan maupun konflik. Pada konteks kehidupan modern, pesan tersebut menegaskan bahwa hubungan sosial dan profesional hendaknya dibangun atas dasar kepedulian, dukungan, dan tanggung jawab moral. Oleh karena itu, QS. Al-Ma'idah ayat 2 dapat dijadikan pedoman etis dalam menciptakan lingkungan yang harmonis dan berperikemanusiaan, di mana kerja sama tidak hanya berorientasi pada kepentingan pragmatis, tetapi juga pada nilai kemanusiaan dan kesejahteraan bersama.

#### **4.2.4 Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dimoderasi Oleh *Perceived Organizational Support***

Berdasarkan analisis data uji moderasi nilai t-statistik 3.722 dan nilai p-value 0.000 yang menyatakan nilai tersebut berada pada kriteria moderasi. Dengan demikian, *Perceived Organizational Support* terbukti mampu memoderasi stres kerja terhadap *Turnover Intention*. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keterkaitan antara stres kerja dan niat berpindah kerja tidak bersifat linier, melainkan dipengaruhi oleh persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan oleh organisasi.

Stres kerja secara konseptual dipahami sebagai kondisi psikologis yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan melampaui kapasitas individu dalam mengelola beban kerja, waktu, serta tekanan emosional. Kondisi stres yang tinggi berpotensi mengurangi kenyamanan kerja, mengganggu keseimbangan psikologis, dan meningkatkan kecenderungan karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain.

Namun, temuan uji moderasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi mampu mengubah hubungan tersebut, sehingga pengaruh stres kerja terhadap turnover intention menjadi lebih lemah.

Dalam hal ini, *Perceived Organizational Support* bertindak sebagai konteks penting yang membentuk cara karyawan memaknai dan merespons stres kerja. Ketika karyawan memandang organisasi sebagai pihak yang peduli, adil, dan menghargai kontribusi mereka, stres kerja tidak langsung diterjemahkan sebagai alasan untuk meninggalkan organisasi. Dukungan organisasi tersebut memperkuat keterikatan psikologis karyawan, sehingga mereka lebih mampu bertahan dan menyesuaikan diri terhadap tekanan kerja yang bersifat emosional maupun mental.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori dukungan organisasi yang menegaskan bahwa persepsi karyawan terhadap kepedulian organisasi berperan dalam membentuk sikap, komitmen, dan keputusan kerja. *Perceived Organizational Support* tidak hanya menjadi wujud perhatian organisasi, tetapi juga berfungsi sebagai faktor pelindung yang mampu mengurangi dampak negatif stres kerja terhadap sikap karyawan. Oleh karena itu, POS berperan strategis dalam menekan turnover intention melalui pengelolaan kondisi psikologis karyawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa pengelolaan stres kerja tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan dukungan organisasi. Organisasi tidak cukup hanya menuntut kinerja, tetapi juga perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, terbuka, dan peduli terhadap kesejahteraan psikologis karyawan. Upaya tersebut membantu karyawan menghadapi stres kerja secara lebih adaptif dan menurunkan kecenderungan untuk meninggalkan organisasi.

Dalam perspektif Islam, hubungan kerja yang ideal berlandaskan nilai kepedulian, keadilan, dan tanggung jawab bersama. Dukungan organisasi mencerminkan nilai amanah dan ihsan, yaitu kewajiban untuk memperlakukan sesama secara adil dan manusiawi. Ketika organisasi menunjukkan kepedulian terhadap kondisi psikologis karyawan, stres kerja tidak berkembang menjadi dorongan untuk keluar, melainkan dapat dihadapi dengan kesabaran dan sikap profesional.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tekanan kerja dan stres kerja terhadap *Turnover Intention*, serta mengkaji peran *Perceived Organizational Support* sebagai variabel moderasi. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tekanan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat tekanan kerja yang dialami karyawan BSN KC Malang masih berada dalam batas yang dapat ditangani, sehingga tidak secara langsung memicu munculnya niat untuk meninggalkan pekerjaan.
2. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat stres kerja yang dialami karyawan BSN KC Malang telah melebihi batas pengelolaan yang optimal, sehingga meningkatnya *Turnover Intention*.
3. *Perceived Organizational Support* mampu memoderasi tekanan kerja terhadap *Turnover Intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki peran moderatif dengan melemahkan hubungan antara tekanan kerja dan *Turnover Intention* terhadap karyawan BSN KC Malang.
4. *Perceived Organizational Support* mampu memoderasi stres kerja terhadap *Turnover Intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berfungsi sebagai faktor pelindung yang melemahkan hubungan antara stres kerja dan *Turnover Intention* terhadap karyawan BSN KC Malang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Bagi Pihak Management BSN KC Malang

Mengingat stres kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap turnover intention, pihak manajemen perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap upaya pengelolaan stres kerja karyawan. Langkah yang dapat ditempuh meliputi penyesuaian beban tugas, pengaturan waktu kerja yang lebih proporsional, serta penyediaan dukungan psikologis disertai komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan karyawan. Upaya tersebut diharapkan mampu mengurangi kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

## 2. Bagi peneliti

Peneliti selanjutnya direkomendasikan agar meningkatkan objek penelitian secara menyertakan lebih dari satu kantor cabang dengan penerapan metode campuran (*mixed methods*) bisa diperhitungkan guna menelusuri pandangan serta pengalaman karyawan secara lebih mendalam. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain semisal kepuasan kerja, komitmen organisasi, *burnout*, atau lingkungan kerja, agar menghasilkan deskripsi yang semakin utuh terkait segala faktor yang memengaruhi *Turnover Intention*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, B., & Badir, Y. (2017). Workplace spirituality, perceived organizational support and innovative work behavior: The mediating effects of person-organization fit. *Journal of Workplace Learning*, 29(2), 95–109. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JWL-11-2015-0086>
- Alifah, Q., & Indiyati, D. (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Niat Keluar Perusahaan Pada Generasi Milenial Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 623–632. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3434>
- Ardan, M., & Jaelani, A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Turnover Intention Dapat Mempengaruhi Kualitas Kinerja Perusahaan*. Penerbit CV. Pena Persada.
- Ardias, W. (2018). Peran Perceived Organizational Support Sebagai Moderator Pada Hubungan Job Stress Dengan Intensi Turnover. *Al-Qalb: Jurnal Psikologi Islam*, 9(1), 20–31. <https://doi.org/10.15548/alqalb.v9i1.850>
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance : Moderating Role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84(2003), 706–710. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.631>
- Az-Zuhaili, W. (2013). *Tafsir Al-Munir Jilid 2*. Gema Insani.
- Bawawa, A. A., Lengkong, V. P. K., Taroreh, R. N., Bawawa, A. A., Lengkong, V. P. K., & Taroreh, R. N. (2021). Effect Of Job Sattisfaction, Organizational Commitment And Job Stress On Turnover Intention At Pt.Sig Asia Bitung City. *Jurnal EMBA*, 9(2), 785–795.
- Blau, P. (1964). *Pertukaran dan kekuasaan dalam kehidupan bermasyarakat*. NY: Wiley.
- Bramasta, R. V., Hermawati, A., & Malang, U. W. (2023). Efek Tekanan Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Serta Implikasinya Pada Keinginan Untuk Pindah Pada Karyawan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(4), 225–236.
- Bu'ulolo, A., Tanjung, Y. T., & Aritonang, Y. A. (2024). Pengaruh Pembagian Kerja Dan Wewenang Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Melalui Tekanan Kerja Pada Rumah Sakit Umum Estomihi Medan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7, 1260–1269.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands–Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Elfenso, R., & Andani, K. W. (2022). Pengaruh Job Stress Dan Job Satisfaction Pada Turnover Intention Karyawan Perbankan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 04(02), 464–471.

- Febriyani, T. K. A., & Djamhoer, T. D. (2025). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intention Karyawan PT X. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 5(2), 1611–1620. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/bcsps.v5i2.19042>
- Gaan, N., & Shin, Y. (2023). Generation Z software employees turnover intention. *Current Psychology*, 42, 27344–27359. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12144-022-03847-9>
- Ghani, M. A., Muttaqiyathun, A., & Page, I. (2023). Work Life Balance Model , Work Stress and Performance of Millennial Generation Online Taxibike Drivers. *International Journal of Social Survice and Reseacrh*, 03(03), 663–668.
- Hadi, R. P., & Riyadi, S. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support, Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Radio Republik Indonesia. *Soetomo Business Review*, 4(4), 364–377.
- Haerunisa, N. M., & Rozana, A. (2025). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intention pada Karyawan Hotel Bintang 5. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 5(2), 1441–1448. <https://doi.org/doi.org/10.29313/bcsps.v5i2.18994>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling ( PLS-SEM ) Using R* (Issue July). <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Handoko, T., & Soeling, P. D. (2020). Analisa Penyebab Turnover Intention Karyawan Pada Sektor Perbankan Syariah. *Syntax Idea: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(9), 676–689. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v2i9.562>
- Herminingsih, A., & Magfuroh, K. (2024). *Pengaruh komitmen dan keadilan organisasi terhadap turnover intention*. CV Green Publisher Indonesia.
- Ike, O. O., Ugwu, L. E., Enwereuzor, I. K., & Eze, I. C. (2023). Expanded-multidimensional turnover intentions : scale development and validation. *BMC Psychology*, 11(271), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s40359-023-01303-2>
- Indraswari, P., Umar, S. I., & Supandi, A. (2019). Hubungan Perceived Organizational Support dengan Intensi Turnover pada Karyawan Usia Dewasa Awal di Bank X. *Jurnal Ilmiah Psikolgi Mind Set*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35814/mindset.v2i01.202>
- Indriani, R., & Novriadi, A. (2025). Burnout dan Niat untuk Keluar dari Pekerjaan : Perceived Organizational Support sebagai Variabel Moderasi. *Journal Of Social Science Research*, 5, 8209–8227.
- Indriani, T., Jarkawi, & Ridhani, A. R. (2024). Dhikr Therapy: Overcoming Life Anxiety with Islamic Counseling Based on QS Ar-Ra'd Verse 28. *Al-Hayat*:

*Journal of Islamic Education (AJIE)*, 8(2), 563–571.

- Jannah, U. R., & Siswanto. (2022). The Influence Of Religiosity And Job Satisfaction On Employee Performance Is Mediated By Work Motivation In Employees Of Perumda Air Minum Tugu Tirta Malang City. *THE American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(2), 93–98. [www.theajhssr.com](http://www.theajhssr.com)
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Kashfitanto, D., & Febriansyah, H. (2023). The Effect of Work Stress and Work Values on Turnover Intention of Generation Z Employees in Call Center Company (Case Study of PT ABC in Java, Indonesia). *International Journal of Current Science Research and Review*, 06(07), 3962–3974. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/v6-i7-13>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., & Buffardi, L. C. (2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 20(10), 1–31. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Le, H., Lee, J., Nielsen, I., & Nguyen, T. L. A. (2023). Turnover intentions: the roles of job satisfaction and family support. *Personnel Review*, 52(9), 2209–2228. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2021-0582>
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., & Lepine, M. A. (2005). A Meta-Analytic Test Of The Challenge Stressor – Hindrance Stressor Framework : An Explanation For Inconsistent Relationships Among Stressors And Performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764–775.
- Marcella, J., & Ie, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 213–223.
- Marshall, J., & Cooper, C. L. (1997). The Mobile Manager and his Wife. *Management Decision*, 14(4), 179–224. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/eb001106>
- Maulana, Y., Pariyanti, E., & Aliyah, H. (2024). Enrichment: Journal of Management Unraveling the relationship between work pressure , work environment , and turnover intentions : a study at alfamart. *Journal of Management*, 14(1).
- Maulidyah, F. (2023). *Pengaruh career development, burnout, dan organizational culture terhadap turnover intention karyawan bank tabungan negara syariah malang*.
- Millati, H. (2021). Signifikansi Keseimbangan Kehidupan Duniawi Dan Ukhrawi Dalam Surah Al-Qashash Ayat 77. *Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin*, 09(02).

- Miranda. (2019). *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Konflik Terhadap Turnover Intention Di Mediasi Oleh Work Engagement (Studi Kasus Pt Murni Mapan Makmur)*.
- Muhammad Armedi Eka Purdini Harahap Salendu, A. (2021). Peran Perceived Organizational Support Dan Psychological Capital Sebagai Moderator Pada Hubungan Antara Job Insecurity Dan Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(5), 6.
- Muslim, M. (2020). Manajemen Stress pada Masa Pandemi Covid-19 ” 193. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(2), 192–201.
- Na-Nan, K., Kanthong, S. N., & Dhienhirun, A. (2020). Development and validation of an instrument to measure turnover intention of Generation Y in Thailand. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(3), 682–698.
- Nasri, N. A., Hatta, M., & Wijaya, A. (2023). Pengaruh Stres Kerja Dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Kabupaten Pinrang. *DECISION : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 302–308.
- Ningtyas, D. L., & Liana, L. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada BPR Arto Moro Kota Semarang). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8733–8744. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.9107>
- Nurdianto, M. W. (2021). Pengaruh tekanan kerja , ketidakamanan kerja dan favoritisme di tempat kerja terhadap niat berpindah dengan taqwa sebagai variabel pemoderasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Digital*, 1(2), 73–89.
- Nurdianto, W., & Pratama, A. A. N. (2021). Pengaruh work pressure, job insecurity dan workplace favouritism terhadap turnover intention dengan taqwa sebagai variabel pemoderasi. *Journal of Management and Digital Business*, 1(2), 73–89. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i2.80>
- Pakkawaru, I., Jalil, A., Arman, & Sabrina, R. (2020). Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan Pada Bank Mega Syariah Kc Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1).
- Prasetyo, T., & Rosyada, D. F. (2023). *Turnover Intention Karyawan Rumah Sakit: Perspektif Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Karakteristik Individu*. Penerbit Samudra Biru.
- Pratama, Y., Hakim, A. R., & Maulidia, A. S. (2024). Social Support and Job Demand on Job Stress in Gen Millennial and Z Employees. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, 5(3), 753–762.
- Prayoga, E., & Sebayang, S. A. M. (2023). Analisis Pengaruh Tekanan Kerja Dan Kepemimpinan Demokratis Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(2), 716–726.

- Presilawati, F., Rizkye, P. H., & Maizi, Z. (2025). Pengaruh lingkungan kerja, tekanan kerja, disiplin kerja dan transformasi digital 5.0 terhadap kinerja pegawai upgd balai latihan kerja kota banda aceh. *Jurnal Bisnis Digital*, 04(January). <https://doi.org/10.37598/jbidig.v4i2>
- Rahadiyanti, R. D., & Prahiawan, W. (2024). Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(5), 1724–1740. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i5.1152>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P., & A, T. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education Limited.
- Rozana, M., & Dwiyantri, R. (2022). Peran Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intentions. *PSIMPHONI*, 1(2), 39–45.
- Salama, W., Abdou, A. H., Shehata, Mohamed, S. A. K., & Said, H. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
- Sari Dewi, N. U., Alhadar, F. M., & Mustafa, I. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout Pada Karyawan PT BNI Cabang Ternate. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(03), 294–304. <https://doi.org/10.34308/eqien.v12i03.1485>
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2023). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1). <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>
- Sartika, D. (2023). *Stres Kerja* (A. T. Putranto (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sharma, S., Durand, R. M., & Gur-Arie, O. (1981). Identification and Analysis of Moderator Variables. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 291–300. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3150970>
- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-quran*. Lentera Hati.
- Solimun, Fernandes, A. A. R., & Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2020). The Effect of Job Stress on Turnover Intention through Job Satisfaction of Government Commercial Bank Employees. *KnE Social Sciences, International Conference on Islam, Economy, and Halal Industry (ICIEHI)*, 2020, 66–82. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7317>

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syarifuddin, S., Rizqifajri, M. I., Fakhri, M., Gilang, A., & Pradana, M. (2021). The Influence of Work Stress Towards Turnover Intention at State-Owned Bank in Bandung Area. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management (IEOM)*, 915–920.
- Terry, A., Beerh, & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, And Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, And Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Usnawati, Ahiruddin, & Mirnasari, T. (2019). Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Trimulya Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 03(04), 41–48.
- Wahyuningrum, E., & Khan, R. B. F. (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di DKI Jakarta. *Jurnal E-Bis*, 7(2), 486–499. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i2.1236>
- Wati, R. R. A. K. S., Wahyuni, P., & Mardiana, T. (2023). Raden Roro Ayunda Kusuma Sanggar Wati, Purbudi Wahyuni, Tri Mardiana Universitas Pembangunan Nusantara “Veteran” Yogyakarta , Indonesia. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 3(10), 871–879.
- Wirawan, P. A., Ristianti, D. H., Sumarto, Ridwan, R. Bin, & Kholilah, E. (2025). Pendekatan Konseling Individu Dengan Tafsir Qs. Al-Baqarah: 286 Dalam Meningkatkan Kemampuan Coping Stress. *Jurnal Muhafadzah: Jurnal Ilmiah Bimbingan Dan Konseling Islam*, 5(2), 52–61.
- Wulan, S. Y., & Susanto, A. H. (2022). Pengaruh Tekanan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT XXX. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(3), 22–33.
- Xue, J., Wang, H., Chen, M., Ding, X., & Zhu, M. (2022). Signifying the Relationship Between Psychological Factors and Turnover Intention: The Mediating Role of Work-Related Stress and Moderating Role of Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.847948>
- Zafriarni, N., & Fitri, M. E. Y. (2025). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. JNE Padang. *Journal of Business Economics and Management*, 1, 832–842.

- Zainal, H., & Ashar, A. I. D. (2023). *Stres Kerja* (Efitra (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zaky, M. R. (2025). *Pengaruh Intensitas Dzikir Pagi Dan Petang Terhadap Subjective Well-Being Mahasiswa Fuad Iain Parepare*.
- Zhu, L., Wang, H., Xu, Y., Ma, S., & Luo, Y. (2023). The Effect of Work Engagement and Perceived Organizational Support on Turnover Intention among Nurses : A Meta-Analysis Based on the Price – Mueller Model. *Journal of Nursing Management*, 2023(Figure 1). <https://doi.org/10.1155/2023/3356620>

## Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian

### KUISIONER PENELITIAN

“Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Dimoderasi Oleh *Perceived Organizational Support* (Studi : Karyawan BSN KC Malang)”

#### A. Identitas Responden :

Nama : \_\_\_\_\_ Bagian atau Divisi : \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_ Lama Bekerja : \_\_\_\_\_  
Usia : \_\_\_\_\_ Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_

#### B. Daftar Kuisioner :

Berikan tanda centang ( ✓ ) pada pilihan dari pernyataan yang dirasa sesuai. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju                      S = Setuju  
TS = Tidak Setuju                                SS = Sangat Setuju  
N = Netral

#### 1. Tekanan Kerja

| NO | Pertanyaan                                                                                             | STS | TS | N | S | SS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
|    |                                                                                                        | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 1  | Pekerjaan ini membuat saya mengalami kelelahan fisik                                                   |     |    |   |   |    |
| 2  | Kondisi lingkungan kerja (seperti kebisingan, suhu, atau shift malam) memengaruhi kesehatan fisik saya |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya sering merasa waktu penyelesaian pekerjaan sangat singkat dan menekan                             |     |    |   |   |    |
| 4  | Saya merasa stres ketika tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai tenggat waktu yang ditentukan       |     |    |   |   |    |

|    |                                                                                            |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 5  | Jumlah pekerjaan yang harus saya selesaikan terkadang melebihi waktu yang saya miliki      |  |  |  |  |  |
| 6  | Saya merasa kewalahan dengan beban kerja yang terus bertambah                              |  |  |  |  |  |
| 7  | Saya sering mengalami gangguan mendadak yang memaksa saya meninggalkan tugas utama         |  |  |  |  |  |
| 8  | Perubahan instruksi selama saya bekerja membuat saya kesulitan menyelesaikan tugas         |  |  |  |  |  |
| 9  | Atasan atau klien saya sering menuntut hasil kerja dengan waktu yang sangat terbatas       |  |  |  |  |  |
| 10 | Saya merasa tertekan untuk mempertahankan kualitas kerja sambil meningkatkan produktivitas |  |  |  |  |  |

## 2. Stres Kerja

| NO | Pertanyaan                                                                      | STS | TS | N | S | SS |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
|    |                                                                                 | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 1  | Saya sering merasa sangat lelah secara mental setelah menyelesaikan pekerjaan   |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya sulit memulihkan tenaga meskipun sudah beristirahat dari pekerjaan         |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya mudah marah saat menghadapi pekerjaan                                      |     |    |   |   |    |
| 4  | Saya merasa cemas menghadapi pekerjaan yang saya lakukan                        |     |    |   |   |    |
| 5  | Saya merasa produktivitas kerja saya menurun dalam beberapa waktu terakhir      |     |    |   |   |    |
| 6  | Saya merasa kinerja saya tidak sebaik biasanya saat menjalankan tugas           |     |    |   |   |    |
| 7  | Saya sering absen atau datang terlambat karena alasan terkait pekerjaan         |     |    |   |   |    |
| 8  | Saya mempunyai keinginan untuk tidak masuk kerja semakin tinggi akhir-akhir ini |     |    |   |   |    |

|    |                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 9  | Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan kurang memberikan makna sehingga mengurangi kepuasan pribadi |  |  |  |  |  |
| 10 | Saya kurang termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik                                    |  |  |  |  |  |

### 3. *Turnover Intention*

| NO | Pertanyaan                                                                                                                       | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
|    |                                                                                                                                  | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 1  | Saya merasa ingin meninggalkan pekerjaan ini karena alasan pribadi                                                               |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya merasa perlu mencari pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan status dan kualifikasi saya                                    |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaan ini karena kebijakan organisasi                                              |     |    |   |   |    |
| 4  | Saya merasa tidak puas dengan kondisi lingkungan kerja saat ini                                                                  |     |    |   |   |    |
| 5  | Saya merasa ingin berhenti dari pekerjaan ini karena posisi pekerjaan saat ini tidak sesuai dengan keahlian yang saya dimiliki   |     |    |   |   |    |
| 6  | Saya sudah menentukan waktu untuk mengundurkan diri dari perusahaan                                                              |     |    |   |   |    |
| 7  | Pekerjaan yang saya jalani saat ini belum sepadan dengan kompensasi atau manfaat yang saya terima.                               |     |    |   |   |    |
| 8  | Jika mendapat tawaran yang lebih baik, saya akan meninggalkan pekerjaan saya saat ini karena ketidakamanan pekerjaan             |     |    |   |   |    |
| 9  | Lingkungan kerja saya mendukung pengembangan kemampuan sangat dibutuhkan, namun hal tersebut belum tersedia di tempat kerja ini. |     |    |   |   |    |
| 10 | Saya merasa ingin keluar dari pekerjaan ini karena perusahaan ini tidak memberikan kesempatan untuk berkembang dan maju.         |     |    |   |   |    |

#### 4. *Perceived Organizational Support*

| NO | Pertanyaan                                                                                    | STS | TS | N | S | SS |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
|    |                                                                                               | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 1  | Organisasi menyediakan pelatihan yang membantu saya menjalankan tugas dengan lebih baik       |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya mendapat kesempatan mengikuti pelatihan secara rutin                                     |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya merasa dilengkapi dengan prasarana yang memadai untuk pekerjaan.                         |     |    |   |   |    |
| 4  | Fasilitas kerja tersedia dan berfungsi baik                                                   |     |    |   |   |    |
| 5  | Saya mengetahui dengan jelas apa yang saya harapkan                                           |     |    |   |   |    |
| 6  | Target yang ditetapkan organisasi terasa realistis dan memungkinkan saya mencapainya          |     |    |   |   |    |
| 7  | Saya bekerja dalam tim yang saling mendukung sehingga pekerjaan dapat tercapai secara efektif |     |    |   |   |    |
| 8  | Organisasi mendorong kolaborasi dalam tim untuk mencapai produktivitas tinggi                 |     |    |   |   |    |

## Lampiran 2 : Jawaban Responden

### Tekanan Kerja (X1)

| X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1    | 5    | 1    | 1    | 5    | 5    | 1    | 1    | 5    | 1     |
| 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2     |
| 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2     |
| 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2     |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4     |
| 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 3    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3    | 3     |
| 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3     |
| 1    | 5    | 1    | 1    | 5    | 1    | 3    | 1    | 4    | 1     |
| 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5     |
| 3    | 3    | 1    | 5    | 1    | 1    | 1    | 1    | 5    | 4     |
| 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 1    | 4    | 4    | 3     |
| 4    | 4    | 1    | 5    | 1    | 4    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4     |
| 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5     |
| 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3     |
| 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 2    | 5    | 4    | 5     |
| 5    | 5    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4     |
| 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 1    | 3    | 1    | 2     |
| 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5     |
| 4    | 4    | 2    | 3    | 2    | 4    | 3    | 4    | 2    | 2     |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |
| 1    | 3    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3     |
| 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 1    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 3     |
| 2    | 2    | 2    | 4    | 2    | 2    | 4    | 3    | 2    | 3     |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     |
| 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3     |
| 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5     |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3     |
| 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4     |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 2    | 5    | 5    | 5     |
| 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 2    | 2     |
| 3    | 5    | 5    | 2    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5     |
| 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |

### Stres Kerja (X2)

| X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 3    | 1    | 1    | 1     |
| 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 1    | 1    | 3    | 3     |
| 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2     |
| 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2     |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2     |
| 4    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 2    | 2     |
| 2    | 4    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2     |
| 1    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5     |
| 2    | 2    | 2    | 4    | 3    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2     |
| 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 4    | 2    | 4    | 4     |
| 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 5    | 4    | 1    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5     |
| 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2     |
| 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4     |
| 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 1    | 3    | 2    | 3     |
| 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 3     |
| 2    | 1    | 1    | 1    | 3    | 3    | 3    | 5    | 4    | 2     |
| 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5     |
| 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 2     |
| 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2     |
| 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     |
| 4    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3     |
| 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |

***Turnover Intention (Y)***

| Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3    |
| 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2    |
| 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3    |
| 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 1    |
| 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2    |
| 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2    |
| 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4    |
| 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 3    |
| 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2    |
| 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 3   | 5    |
| 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3    |
| 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4    |
| 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 3   | 3   | 1   | 1   | 2    |
| 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3    |
| 3   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 5    |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |

***Perceived Organizational Support (Z)***

| Z.1 | Z.2 | Z.3 | Z.4 | Z.5 | Z.6 | Z.7 | Z.8 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 2   | 3   | 1   | 3   | 1   | 1   | 3   |
| 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   |
| 1   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   |
| 1   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

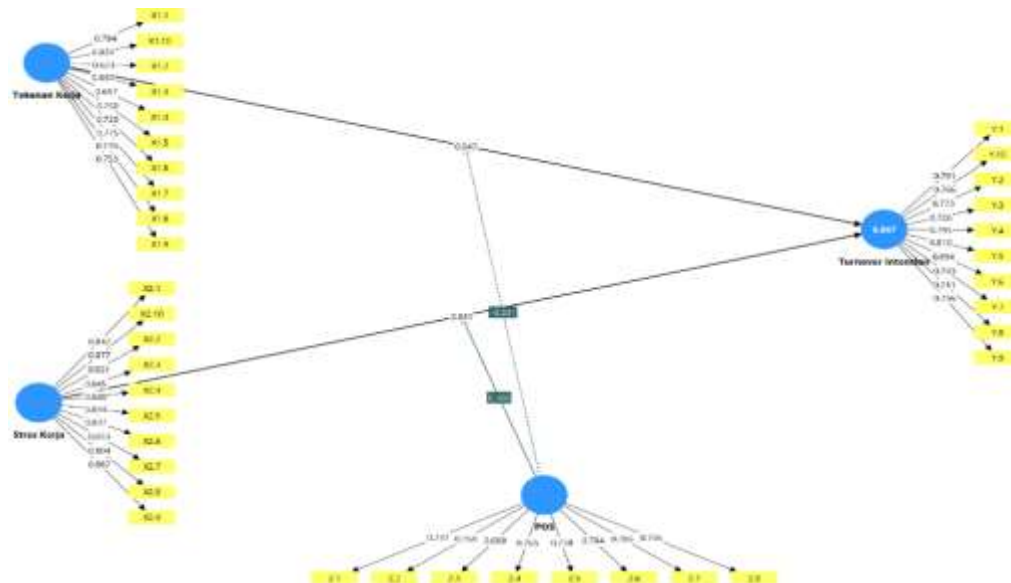
|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |

## Lampiran 3: Hasil Olah Data

### Outer Model



### Outer Loading

|       | Alpha1 | Alpha2 | V <sub>i</sub> | Z <sub>i</sub> | Z <sub>i</sub> = α <sub>i</sub> β <sub>i</sub> |
|-------|--------|--------|----------------|----------------|------------------------------------------------|
| K1.1  | 0.794  |        |                |                |                                                |
| K1.10 | 0.633  |        |                |                |                                                |
| K1.2  | 0.673  |        |                |                |                                                |
| K1.3  | 0.650  |        |                |                |                                                |
| K1.4  | 0.657  |        |                |                |                                                |
| K1.5  | 0.700  |        |                |                |                                                |
| K1.6  | 0.720  |        |                |                |                                                |
| K1.7  | 0.775  |        |                |                |                                                |
| K1.8  | 0.776  |        |                |                |                                                |
| K1.9  | 0.753  |        |                |                |                                                |
| K2.1  |        | 0.842  |                |                |                                                |
| K2.10 |        | 0.877  |                |                |                                                |
| K2.2  |        | 0.811  |                |                |                                                |
| K2.3  |        | 0.845  |                |                |                                                |
| K2.4  |        | 0.840  |                |                |                                                |
| K2.5  |        | 0.838  |                |                |                                                |
| K2.6  |        | 0.837  |                |                |                                                |
| K2.7  |        | 0.833  |                |                |                                                |
| K2.8  |        | 0.814  |                |                |                                                |
| K2.9  |        | 0.867  |                |                |                                                |
| V.1   |        |        | 0.791          |                |                                                |
| V.10  |        |        | 0.786          |                |                                                |
| V.2   |        |        | 0.775          |                |                                                |
| V.3   |        |        | 0.726          |                |                                                |
| V.4   |        |        | 0.746          |                |                                                |
| V.5   |        |        | 0.810          |                |                                                |
| V.6   |        |        | 0.884          |                |                                                |
| V.7   |        |        | 0.743          |                |                                                |
| V.8   |        |        | 0.711          |                |                                                |
| V.9   |        |        | 0.756          |                |                                                |
| Z.1   |        |        |                | 0.737          |                                                |
| Z.2   |        |        |                | 0.758          |                                                |
| Z.3   |        |        |                | 0.689          |                                                |
| Z.4   |        |        |                | 0.785          |                                                |
| Z.5   |        |        |                | 0.758          |                                                |
| Z.6   |        |        |                | 0.794          |                                                |
| Z.7   |        |        |                | 0.785          |                                                |
| Z.8   |        |        |                | 0.758          |                                                |

## Discriminant Validity

| Discriminant validity - Cross loadings |        |        |       |       |             |             |
|----------------------------------------|--------|--------|-------|-------|-------------|-------------|
|                                        | Alpha1 | Alpha2 | Y.    | Z.    | Z. x Alpha1 | Z. x Alpha2 |
| X1.1                                   | 0.794  | 0.698  | 0.735 | 0.697 | -0.583      | -0.562      |
| X1.10                                  | 0.820  | 0.791  | 0.663 | 0.662 | -0.692      | -0.734      |
| X1.2                                   | 0.623  | 0.512  | 0.470 | 0.445 | -0.523      | -0.453      |
| X1.3                                   | 0.830  | 0.765  | 0.698 | 0.707 | -0.666      | -0.686      |
| X1.4                                   | 0.657  | 0.549  | 0.567 | 0.553 | -0.558      | -0.512      |
| X1.5                                   | 0.700  | 0.590  | 0.570 | 0.562 | -0.621      | -0.573      |
| X1.6                                   | 0.720  | 0.622  | 0.636 | 0.652 | -0.597      | -0.528      |
| X1.7                                   | 0.775  | 0.759  | 0.719 | 0.737 | -0.617      | -0.615      |
| X1.8                                   | 0.776  | 0.736  | 0.652 | 0.643 | -0.726      | -0.749      |
| X1.9                                   | 0.753  | 0.653  | 0.663 | 0.655 | -0.606      | -0.577      |
| X2.1                                   | 0.862  | 0.842  | 0.804 | 0.770 | -0.734      | -0.754      |
| X2.10                                  | 0.760  | 0.877  | 0.725 | 0.718 | -0.628      | -0.714      |
| X2.2                                   | 0.838  | 0.821  | 0.731 | 0.735 | -0.718      | -0.745      |
| X2.3                                   | 0.760  | 0.845  | 0.695 | 0.689 | -0.654      | -0.730      |
| X2.4                                   | 0.746  | 0.840  | 0.733 | 0.710 | -0.625      | -0.696      |
| X2.5                                   | 0.732  | 0.834  | 0.721 | 0.704 | -0.608      | -0.703      |
| X2.6                                   | 0.736  | 0.837  | 0.732 | 0.719 | -0.587      | -0.692      |
| X2.7                                   | 0.722  | 0.833  | 0.724 | 0.708 | -0.524      | -0.600      |
| X2.8                                   | 0.681  | 0.804  | 0.653 | 0.669 | -0.564      | -0.682      |
| X2.9                                   | 0.710  | 0.867  | 0.707 | 0.712 | -0.553      | -0.666      |
| Y.1                                    | 0.681  | 0.703  | 0.791 | 0.711 | -0.459      | -0.489      |
| Y.10                                   | 0.664  | 0.650  | 0.766 | 0.674 | -0.454      | -0.440      |
| Y.2                                    | 0.710  | 0.723  | 0.773 | 0.715 | -0.616      | -0.628      |
| Y.3                                    | 0.594  | 0.583  | 0.726 | 0.661 | -0.449      | -0.455      |
| Y.4                                    | 0.729  | 0.702  | 0.795 | 0.717 | -0.603      | -0.596      |
| Y.5                                    | 0.679  | 0.658  | 0.810 | 0.689 | -0.547      | -0.547      |
| Y.6                                    | 0.564  | 0.562  | 0.694 | 0.628 | -0.372      | -0.390      |
| Y.7                                    | 0.641  | 0.676  | 0.743 | 0.708 | -0.492      | -0.503      |
| Y.8                                    | 0.590  | 0.595  | 0.711 | 0.656 | -0.392      | -0.414      |
| Y.9                                    | 0.645  | 0.657  | 0.756 | 0.664 | -0.443      | -0.456      |
| Z.1                                    | 0.668  | 0.623  | 0.651 | 0.737 | -0.488      | -0.512      |
| Z.2                                    | 0.688  | 0.714  | 0.703 | 0.758 | -0.546      | -0.579      |
| Z.3                                    | 0.548  | 0.544  | 0.653 | 0.689 | -0.408      | -0.428      |
| Z.4                                    | 0.647  | 0.647  | 0.669 | 0.765 | -0.471      | -0.506      |
| Z.5                                    | 0.644  | 0.642  | 0.677 | 0.738 | -0.503      | -0.507      |
| Z.6                                    | 0.639  | 0.646  | 0.717 | 0.794 | -0.407      | -0.425      |
| Z.7                                    | 0.663  | 0.644  | 0.676 | 0.785 | -0.480      | -0.481      |
| Z.8                                    | 0.642  | 0.659  | 0.686 | 0.756 | -0.477      | -0.513      |

### *AVE (Average Variance Extracted)*

| Construct reliability |                  | Copy to Excel/Word               | Copy to R |
|-----------------------|------------------|----------------------------------|-----------|
|                       | Cronbach's alpha | Average variance extracted (AVE) |           |
| Alphax1               |                  | 0.559                            |           |
| Alphax2               |                  | 0.706                            |           |
| Y.                    |                  | 0.574                            |           |
| Z.                    |                  | 0.568                            |           |

### *Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability*

| Construct reliability and validity |                  |                       | Composite reliability (rho_c) |
|------------------------------------|------------------|-----------------------|-------------------------------|
|                                    | Cronbach's alpha | Composite reliability |                               |
| Alphax1                            | 0.911            | 0.926                 |                               |
| Alphax2                            | 0.954            | 0.960                 |                               |
| Y.                                 | 0.917            | 0.931                 |                               |
| Z.                                 | 0.891            | 0.913                 |                               |

## R-Square

| R-square - Overview |          |                   |  | Copy to I |
|---------------------|----------|-------------------|--|-----------|
|                     | R-square | R-square adjusted |  |           |
| Y.                  | 0.867    | 0.861             |  |           |
|                     |          |                   |  |           |

## F-Square

| f-square - List    |          |  |  | Copy to Ex |
|--------------------|----------|--|--|------------|
|                    | f-square |  |  |            |
| Alphax1 -> Y.      | 0.001    |  |  |            |
| Alphax2 -> Y.      | 0.158    |  |  |            |
| Z. -> Y.           | 0.399    |  |  |            |
| Z. x Alphax1 -> Y. | 0.051    |  |  |            |
| Z. x Alphax2 -> Y. | 0.093    |  |  |            |

## Path Coefficient dan Uji Moderasi

| Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values |                     |                 |                           |                         |          | Copy to Excel/Word | Copy to R |
|-----------------------------------------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------|----------|--------------------|-----------|
|                                                     | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (ST... | T statistic ( O /STDEV) | P values |                    |           |
| Alphax1 -> Y.                                       | 0.047               | 0.047           | 0.102                     | 0.463                   | 0.642    |                    |           |
| Alphax2 -> Y.                                       | 0.561               | 0.573           | 0.121                     | 4.648                   | 0.000    |                    |           |
| Z. -> Y.                                            | 0.400               | 0.404           | 0.063                     | 7.620                   | 0.000    |                    |           |
| Z. x Alphax1 -> Y.                                  | -0.201              | -0.202          | 0.073                     | 2.739                   | 0.006    |                    |           |
| Z. x Alphax2 -> Y.                                  | 0.308               | 0.317           | 0.085                     | 3.639                   | 0.000    |                    |           |

## Lampiran 4: Surat Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK  
IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M  
NIP : 198710022015032004  
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Nisful Lailatul Izzah  
NIM : [220501110089](#)  
Konsentrasi : Manajemen SDM  
Judul Skripsi : Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Dimoderasi Oleh Perceived Organizational Support (Studi : Karyawan BSN KC Malang)

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

| SIMILARTY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATION | STUDENT PAPER |
|-----------------|------------------|-------------|---------------|
| 19%             | 16%              | 6%          | 11%           |

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 Februari 2026

UP2M



Puji Endah Purnamasari, M.M

## Lampiran 5: Jurnal Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

#### IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 220501110089  
Nama : Nisful Lailatul Izzah  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Dosen Pembimbing : Ikhsan Maksu, M.Sc  
Judul Skripsi : Pengaruh Tekanan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Dimoderasi Oleh Perceived Organizational Support (Studi : Karyawan BSN KC Malang)

#### JURNAL BIMBINGAN :

| No | Tanggal          | Deskripsi                                                                                                                                                                                  | Tahun Akademik   | Status          |
|----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|
| 1  | 1 September 2025 | Dilakukan perubahan variabel dari tekanan waktu menjadi tekanan kerja, serta penyesuaian pada objek penelitian untuk memastikan relevansi dengan tujuan analisis.                          | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 2  | 9 September 2025 | Membahas dan menegaskan pemilihan objek penelitian, karena pada saat itu objek yang direncanakan masih belum ditentukan secara pasti.                                                      | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 3  | 15 Oktober 2025  | 1. Penambahan paragraf dilatar belakang<br>2. Menambahkan referensi didalam 1 paragraf<br>3. Bahasa Asing bercetak miring<br>4. Menambahkan pengertian di DOV                              | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 4  | 28 Oktober 2025  | 1. Penambahan item di variabel turnover intention<br>2. Urutan analisis data kurang tepat                                                                                                  | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 5  | 24 November 2025 | Pembenaran manfaat pada bab 1                                                                                                                                                              | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 6  | 30 November 2025 | Melakukan bimbingan terkait hasil pengolahan dan analisis data pada Bab IV, serta memperoleh arahan untuk memperjelas penyajian hasil penelitian agar lebih sistematis dan mudah dipahami. | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 7  | 10 Desember 2025 | Melakukan revisi pembahasan hasil penelitian Bab IV dengan menyesuaikan hasil analisis terhadap teori dan penelitian terdahulu sesuai saran dosen pembimbing.                              | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 8  | 22 Desember 2025 | Perbaikan pembahasan pengaruh tekanan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention serta penjelasan hasil uji moderasi perceived organizational support.                              | Ganjil 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |

|    |                 |                                                                                                                                                               |                 |                 |
|----|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 9  | 10 Januari 2026 | Perbaikan pembahasan pengaruh tekanan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention serta penjelasan hasil uji moderasi perceived organizational support. | Genap 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |
| 10 | 26 Januari 2026 | Melakukan pengecekan keseluruhan isi skripsi (Bab I-V) untuk memastikan konsistensi penulisan, kesesuaian antar bab, dan kelengkapan substansi penelitian.    | Genap 2025/2026 | Sudah Dikoreksi |

Malang, 26 Januari 2026

Dosen Pembimbing



Ikhsan Maksu, M.Sc

## **Lampiran 6: Biodata Peneliti**

### **BIODATA PENELITI**

Nama Lengkap : Nisful Lailatul Izzah  
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 18 April 2003  
Alamat Asal : Sepanyul Gudo Jombang  
Alamat Domisili : Jl. Kanjuruhan IV, Tlogomas, Lowokwaru  
Telepon/HP : 082139058301  
Email : [nisfullailatulizza@gmail.com](mailto:nisfullailatulizza@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

2009 – 2015 : MI Miftahul Huda  
2015 – 2018 : SMP Negeri 1 Gudo  
2018 – 2021 : SMK Negeri 1 Jombang  
2022 – 2026 : Progam Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi UIN  
Maulana Malik Ibrahim Malang

### **Pendidikan Non Formal**

2023 – 2024 : Progam Khusus Perkuliahan Bahasa Inggris  
(PKPBI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
2023 – 2024 : Progam Khusus Perkuliahan Bahasa Arab  
(PKPBA) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang