

ABSTRAK

Stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja dapat berdampak kepada banyak hal, diantaranya stres dapat hadir pada karyawan *front liner* yang setiap hari nya bertemu dengan *customer*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *intention to leave* , serta mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *job performance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan sampel dari 35 karyawan *front liner* Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya yang diambil dengan menggunakan metode sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square* dengan software PLS .

Berdasarkan hasil uji analisis PLS, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap *intention to leave* nilai *t -statistic* dari $2,676 > 1,96$. dan adanya pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap *job performance* dengan nilai *t -statistic* $8,788 > 1,96$. Nilai-nilai tersebut yang menunjukkan pengaruh stres kerja terhadap *intention to leave* dan *job performance* .

Kata kunci : stres kerja , *intention to leave*, *job performance*, *front liner* .

ABSTRACT

Work stress is a feeling of pressure or distress experienced by employees in the face of job. Work stress can affect many things, including stress may be present in front liner employees who every day has to meet with the customer. The purpose of this study was to determine the effect of work stress on the intention to leave, as well as determine the effect of work stress on job performance. This study uses a quantitative research approach, using a sample of 35 employees of the front liner Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya taken using sensus method. The analysis technique used is the Partial Least Square analysis with PLS software.

Based on the test results of PLS analysis, it is known that there is a positive and significant effect of work stress on the intention to leave the value of the t-statistic of $2.676 > 1.96$. and the presence of a negative and significant effect of work stress on job performance with the value of the t-statistic $8.788 > 1.96$. This means that shows the effect of work stress on the intention to leave and on job performance.

Keywords : job stress, intention to leave, job performance, front liner.