

ABSTRAK

Perilaku yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan salah satunya adalah *turnover* karyawan. *Turnover* karyawan yang tinggi menyebabkan kinerja perusahaan akan terganggu hal tersebut ditinjau dari tingkat pertumbuhan (*growth*) yang diukur dari omzet penjualan, operating profit dan net-worth. Tingginya *turnover* karyawan pada perusahaan dapat dinilai dari seberapa besar *Turnover Intention* yang dimiliki karyawan suatu organisasi atau perusahaan. Stres kerja yang timbul, lingkungan kerja serta menurunnya kepuasan kerja karyawan dapat memicu keinginan keluar atau *turnover intention* dari karyawan yang berimplikasi meningkatnya *turnover* karyawan. Dukungan sosial diperlukan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan serta membantu karyawan untuk meredam permasalahan yang timbul pada pekerjaan.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT Bank XYZ pada karyawan bagian Bussiness Unit di kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan dukungan sosial terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 145 responden dengan menggunakan metode sampling sensus. Sebagai variabel eksogen stress kerja dan dukungan sosial, variabel endogen yaitu turnover intention, dan variabel intervening yaitu kepuasan kerja. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan evaluasi goodness of fit.

Hasil analisis menggunakan SmartPLS versi 2 untuk semua uji hipotesis sehingga dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya (H1), terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya (H2), terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya (H3), terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya (H4), terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya (H5), terdapat pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussines Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening* (H6), dan terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussines Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening* (H7).

Kata kunci : *Turnover Intenion*, Stres kerja, dukungan sosial dan kepuasan kerja

ABSTRACT

One of organizational behaviors affects company performance is employee turnover. High employee turnover can cause a problem in company performance, it can be seen from the measured growth rate of revenue: operating profit and net-worth. The high turnover of employees in the company measured by how much turnover intention of employees in company. Work stress that appears, work environment and decreasing employee satisfaction, that condition can trigger employee's desire to leave (turnover intention) which implies increasing employee turnover. There is a relationship between employee satisfaction and Turnover Intention. Social support is needed to be able to increase employee job satisfaction and help employees to reduce problems that emerge at work.

This research was conducted on department of Business Unit PT Bank XYZ company in Surabaya. This study aims to know the effect of work stress and social support toward turnover intention with job satisfaction as an intervening variable. The sample used in this research was 145 respondents that using the census sampling method. As exogenous variables work stress and social support, endogenous variables are turnover intention, and job satisfaction as intervening variable. The analysis used validity test, reliability test, and evaluation of goodness of fit.

The results of the analysis using *Smart PLS* version 2 for all hypothesis tests so that it can be seen that there is an effect of job stress on job satisfaction of BU employees at Surabaya XYZ bank (H1), there is an effect of social support on BU employee job satisfaction at Surabaya XYZ Bank (H2), there is an effect of work stress on the turnover intention of BU employees at the Surabaya XYZ Bank (H3), there is an effect of social support on the BU employees turnover intention at te Surabaya XYZ Bank (H4), there is an effect of job satisfaction on the turnover intention of the BU employees at the Surabaya XYZ Bank (H5), there is an effect of social support on the BU employees turnover intention of the Surabaya XYZ Bank through job satisfaction as an intervening variable (H6), and there is an effect of work stress on the turnover intention of the BU employees at the Surabaya XYZ Bank trough job satisfaction as intervening variable (H7).

Keywords: Turnover Intention, Work Stress, Social Support and Employee Satisfaction