

## Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja terhadap Niat untuk Keluar dari Perusahaan pada Karyawan Divisi Operasional Merchant di PT XYZ

Firli Dwita Prinurahmi<sup>1</sup>, Pamela Magdalena<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Manajeman, Perbanas Institute, Jakarta, Indonesia 12940

<sup>2</sup> Program Studi Manajeman, Perbanas Institute, Jakarta, Indonesia 12940

\* E-mail korespondensi: [pamela@perbanas.id](mailto:pamela@perbanas.id)

### ABSTRACT

**Kata kunci:**

Kompensasi  
Kepuasan Kerja  
Stres kerja

Diterima: 11 Agustus 2024

Disetujui: 20 Oktober 2024

Diterbitkan: 30 Desember 2024

**Penerbit:**

Perbanas Institute



This work is licensed under Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

*Human Resource Management faces challenges, particularly with high employee turnover rates. Turnover intention, or the intention of employees to leave, is an important indicator for predicting potential turnover. This study aims to evaluate the impact of compensation, job satisfaction, and work stress on employees' intention to leave the company at PT XYZ, a financial services company. The study uses data from the entire population of 29 Merchant Operation employees at PT XYZ in Jakarta, without sampling techniques. The analysis technique used is multiple linear regression. Based on the research results, compensation and job satisfaction have a positive but not significant effect on the turnover intention, while job stress has a positive and significant effect on the intention to leave among Merchant Operation employees at PT XYZ.*

### I. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah elemen vital dalam organisasi, termasuk perusahaan, karena memainkan peran kunci dalam operasional dan pencapaian tujuan strategis. SDM yang efektif memastikan kelangsungan dan kesuksesan perusahaan melalui proses rekrutmen, pengembangan, hingga retensi karyawan. Namun, dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, pengelolaan SDM menjadi semakin kompleks. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi perusahaan adalah tingginya tingkat turnover karyawan, terutama di lingkungan kerja yang dinamis seperti divisi Operasional Merchant.

Turnover intention, atau niat karyawan untuk keluar dari perusahaan, merupakan indikator penting dalam memprediksi potensi turnover. Pada divisi Operasional Merchant di PT XYZ, karyawan sering mengalami tekanan tinggi dalam operasional sehari-hari, yang dapat memicu niat untuk berpindah kerja. Faktor-faktor seperti kompensasi, kepuasan kerja, dan stres kerja diyakini memiliki pengaruh besar terhadap turnover intention. Kompensasi yang

tidak memadai bisa membuat karyawan merasa kurang dihargai, sementara kepuasan kerja yang rendah—yang sering kali disebabkan oleh lingkungan kerja yang kurang mendukung—dapat meningkatkan keinginan untuk mencari peluang lain. Stres kerja akibat beban kerja yang berlebihan atau ketidakpastian pekerjaan juga turut memperburuk situasi ini.

PT XYZ, sebagai perusahaan teknologi dan layanan merchant, menghadapi tantangan di divisi Operasional Merchant yang sering mengalami tekanan tinggi. Dari 2019 hingga 2023, terjadi fluktuasi tingkat niat keluar karyawan yang perlu dianalisis untuk merumuskan strategi SDM yang lebih baik. Berikut data turnover karyawan Operasional Merchant di PT XYZ.

**Tabel Data Turnover Karyawan Operasional Merchant**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan yang Masuk	Jumlah Karyawan yang Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Turnover Rate
2019	17	17	0	17	-
2020	17	10	3	24	18%
2021	24	27	4	47	17%
2022	47	0	5	42	11%
2023	42	0	13	29	31%

Sumber: PT XYZ

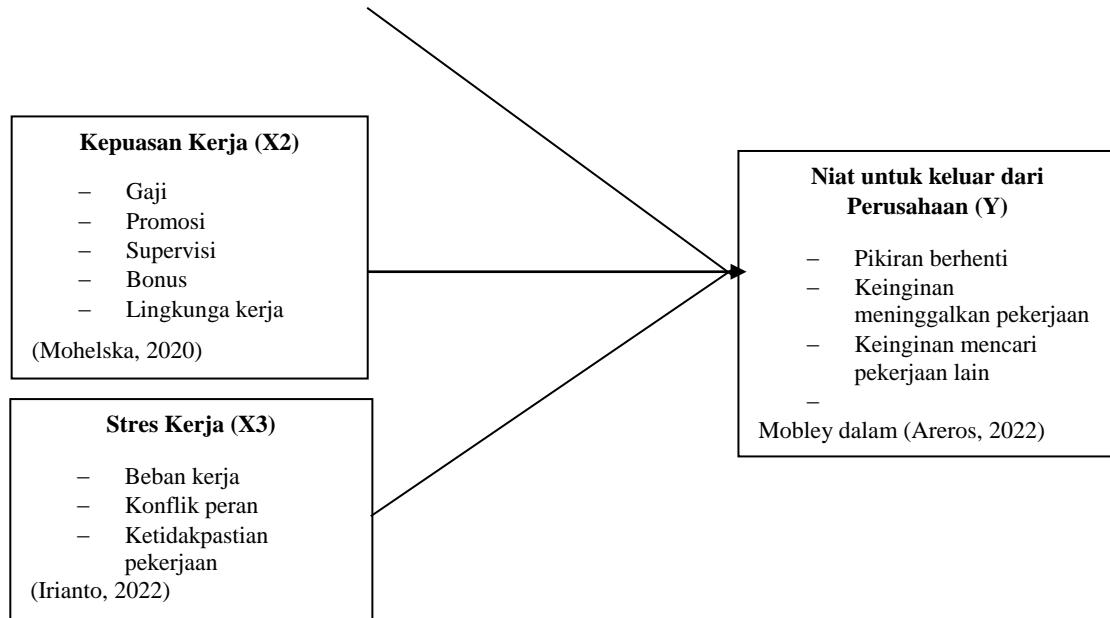
Data turnover di PT XYZ dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan fluktuasi yang signifikan, terutama pada tahun 2023, di mana turnover rate mencapai 31%. Hal ini menandakan adanya tantangan dalam retensi karyawan yang perlu dianalisis lebih dalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kompensasi, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap niat keluar karyawan di divisi Operasional Merchant PT XYZ. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif guna mengurangi turnover karyawan.

## II. KAJIAN TEORI

Yusuf (2015) menyatakan bahwa kompensasi mencakup semua imbalan yang diberikan kepada karyawan, baik finansial maupun non-finansial, seperti gaji, tunjangan, dan insentif, dengan tujuan memotivasi dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Robin & Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif yang muncul dari penilaian kualitas pekerjaan. Menurut Locke (1969), kepuasan kerja terdiri atas komponen afektif, kognitif, dan perilaku, yang saling berkaitan dan mempengaruhi interaksi karyawan dengan lingkungan kerja. Marihot (2002) mengartikan stres sebagai kondisi tekanan emosional yang dapat memicu niat keluar dari perusahaan, terutama jika stres kerja berkepanjangan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dibuat kerangka konseptual sebagai berikut.

**Kompensasi (X1)**

- Upah dan Gaji
  - Insentif
  - Tunjangan
- (Pandari, 2021)



### III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk mengamati dan menjelaskan karakteristik variabel-variabel yang diteliti pada karyawan divisi Operasional Merchant PT XYZ. Variabel independen meliputi kompensasi (X1), kepuasan kerja (X2), dan stres kerja (X3), sementara variabel dependen adalah niat untuk keluar dari perusahaan (Y). Seluruh 29 karyawan di divisi Merchant Operation berpartisipasi tanpa pemilihan sampel. Data dikumpulkan melalui survei yang terdiri dari 25 butir pernyataan, dengan skala Likert 5 poin untuk mengukur kecenderungan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan.

### IV. HASIL DAN DIKUSI

#### Uji instrumen

Sebelum melakukan analisis data, data dari kuesioner harus diuji untuk validitas dan reliabilitas. Uji validitas menilai validitas data kesesuaian alat ukur yang digunakan dengan tujuan pengukuran. Berikut merupakan data hasil dari uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment*.

Dari 25 item pernyataan yang diuji, 3 item dinyatakan tidak valid karena nilai korelasinya di bawah 0.30. Oleh karena itu, hanya 22 item yang valid digunakan untuk analisis lanjutan guna memastikan keakuratan hasil penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner jika diulang. Kuesioner dianggap reliabel jika jawaban responden konsisten dan tidak acak. Pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus  $\alpha$  atau teknik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ).

Berdasarkan tabel nilai *Cronbach Alpha* dari variabel kompensasi, kepuasan kerja, stres kerja, dan niat keluar dari perusahaan dapat dinyatakan reliabel. Keterangan tersebut didukung oleh nilai yang diperoleh dari ketiga variabel lebih besar dari 0,60.

### **Uji asumsi klasik**

Pengujian asumsi klasik penting untuk memastikan model regresi memenuhi syarat-syarat statistik yang tepat. Salah satu uji utama adalah uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dalam persamaan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel Uji Normalitas**

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total_Score	.146	29	.118	.930	29	.055

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel tersebut, hasil Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari Uji Kolmogorov-Smirnov (0.118) dan Uji Shapiro-Wilk (0.055) keduanya lebih besar dari  $\alpha = 0.05$ , yang berarti data berdistribusi normal.

Setelah uji normalitas, analisis dilanjutkan dengan uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model regresi.

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.078	3.254			.331	.743
	Kompensasi	.018	.099	.041	.192	.857	.531
	Kepuasan Kerja	.178	.142	.201	1.257	.320	.543
	Stres Kerja	.352	.128	.462	2.757	.011	.967
							1.035

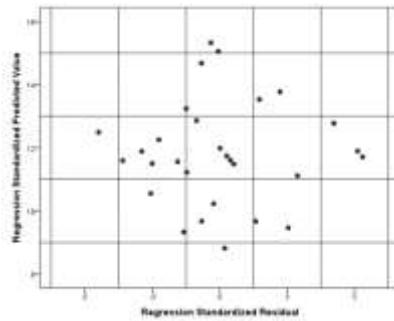
a. Dependent Variable: Turnover Intentions

**Tabel Uji Multikolinearitas**

Dari tabel tersebut terlihat bahwa semua nilai toleransi untuk variabel melebihi 0,10, dan nilai VIF untuk Kompensasi (X1) sebesar 1,884, Kepuasan Kerja (X2) sebesar 1,842, dan Stres Kerja (X3) sebesar 1,035, semuanya di bawah 10. Ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas dalam model regresi.

Setelah memastikan tidak adanya masalah multikolinieritas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji heteroskedastisitas untuk menentukan apakah terdapat perbedaan varians residual antara dua pengamatan dalam model regresi. Berikut ini adalah hasil uji homoskedastisitas yang ditampilkan berdasarkan grafik *scatter plot*:

**Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Titik pada pengujian heteroskedastisitas tersebar secara acak tanpa pola tertentu, yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dapat dianggap layak digunakan.

### Analisis regresi linear berganda

Berdasarkan output regresi linear di atas, model analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 1.078 + 0.018 X_1 + 0.0178 X_2 + 0.352 X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut memiliki interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1.078 menunjukkan bahwa jika variabel Kompensasi ( $X_1$ ), Kepuasan Kerja ( $X_2$ ), dan Stres Kerja ( $X_3$ ) diasumsikan nol (tidak ada), maka nilai variabel Niat untuk Keluar dari Perusahaan ( $Y$ ) adalah sebesar 1.078 .
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kompensasi ( $X_1$ ) adalah 0.018. Artinya, jika Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) dan Stres Kerja ( $X_3$ ) diasumsikan nol (tidak ada), Karena itu, variabel Niat untuk keluar dari perusahaan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0.018 sebagai hasil dari peningkatan satu satuan dalam variabel Kompensasi ( $X_1$ ).
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) adalah 0.0178. Jika Kompensasi ( $X_1$ ) dan Stres Kerja ( $X_3$ ) diasumsikan nol (tidak ada), maka setiap peningkatan satu satuan dalam variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) akan menyebabkan peningkatan sebesar 0.0178 dalam variabel Niat untuk Keluar dari Perusahaan ( $Y$ ).

**Tabel Hasil Uji f**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77.761	3	25.920	3.942	.020 <sup>b</sup>
	Residual	164.377	25	6.575		
	Total	242.138	28			

a. Dependent Variable: Turnover Intention

b. Predictors: (Constant), Kompensasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja

Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan ( $F = 3.942$ ,  $p$ -value = 0.020), yang berarti variabel independen (Kompensasi, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja) berkontribusi signifikan terhadap niat untuk keluar dari perusahaan.

Dalam uji t, diperoleh nilai Sig. untuk Kompensasi ( $X_1$ ) sebesar 0.857 dan untuk Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) sebesar 0.220, keduanya tidak signifikan karena lebih besar dari 0.05. Sebaliknya, Stres Kerja ( $X_3$ ) menunjukkan nilai Sig. 0.011, yang signifikan.

Selanjutnya, analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk menentukan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis data yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 24 menunjukkan hasil berikut:

**Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 <sup>a</sup>	.321	.240	2.56419

a. Predictors: (Constant), Kompensasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Turnover Intention

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0.321, yang berarti model regresi menjelaskan sekitar 32.1% variasi dalam niat untuk keluar dari perusahaan. Sisanya, 67.9%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### **Pengaruh Kompensasi terhadap Niat untuk Keluar dari Perusahaan**

Hasil kuesioner yang dilakukan menunjukkan bahwa skor rata-rata persepsi karyawan terhadap kompensasi adalah sebesar 87, yang menempatkan kompensasi dalam kategori cukup baik. Ini menandakan bahwa secara umum, karyawan merasa puas dengan paket kompensasi yang mereka terima dari perusahaan. Namun, meskipun persepsi terhadap kompensasi cukup positif, analisis statistik lebih lanjut mengungkapkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari pengaruh kompensasi terhadap niat untuk keluar dari perusahaan sebesar 0.857. Angka ini menunjukkan bahwa kompensasi ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk keluar dari perusahaan karyawan. Dengan kata lain, meskipun persepsi terhadap kompensasi cenderung positif, data menunjukkan bahwa kompensasi tidak mempengaruhi secara signifikan niat karyawan untuk keluar dari perusahaan. Hal ini berarti bahwa faktor kompensasi mungkin tidak menjadi penentu utama bagi karyawan dalam memutuskan untuk tetap atau meninggalkan perusahaan. Hal ini pun juga didukung oleh penelitian Lili & Novia (2020), Rika & Anna (2020), Ifan et all., (2022) yang menjelaskan bahwa kompensasi berpengaruh positif namun tidak signifikan.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Niat untuk Keluar dari Perusahaan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah, indikator upah dan gaji terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dinyatakan oleh para karyawan

yang merasa bahwa penghasilan yang mereka peroleh dapat meningkatkan semangat dalam bekerja. Dari hasil survei tersebut, rata-rata nilai tanggapan keseluruhan dari responden mencapai 102, menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berada dalam kategori baik, yang berarti bahwa karyawan secara umum merasa puas dengan pekerjaan mereka dan gaji yang mereka terima untuknya. Namun, meskipun kepuasan kerja berada dalam kategori baik, hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari pengaruh kepuasan kerja terhadap niat untuk berpindah (niat untuk keluar dari perusahaan) adalah 0.220. Angka ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0.05, yang berarti bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan dalam konteks penelitian ini. Seperti yang ditunjukkan oleh temuan ini, meskipun karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, hal ini tidak cukup untuk mencegah mereka untuk meninggalkan perusahaan atau berpindah. Studi lain, seperti yang dilakukan oleh Dewi & Asep (2020), Eva & Ani (2020), dan Rizky & Fendy (2021), menemukan bahwa kepuasan kerja berdampak positif namun tidak signifikan pada keinginan untuk beralih.

### **Pengaruh Stres Kerja terhadap Niat untuk Keluar dari Perusahaan**

Hasil survei menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menunjukkan ketidakpastian pekerjaan memiliki efek yang signifikan terhadap stres kerja. Ratarata nilai tanggapan keseluruhan dari responden adalah 109, yang menunjukkan bahwa variabel stres kerja berada dalam kategori baik. Ini berarti bahwa, secara umum, karyawan mengalami tingkat stres kerja yang cukup terkendali. Namun, meskipun stres kerja dinilai baik, analisis data menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) dari pengaruh stres kerja terhadap niat untuk keluar dari perusahaan adalah 0.011. Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0.05, yang berarti bahwa stres kerja (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat berpindah karyawan dalam konteks penelitian ini.

Penemuan ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang dialami oleh karyawan dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mendorong karyawan untuk mencari lingkungan kerja yang lebih baik atau lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini juga didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya seperti Dewi dan Asep (2020), Rika dan Anna (2020), serta Agustinus dan Jaya (2023), yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk keluar dari perusahaan.

## **V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan menunjukkan bahwa kompensasi dengan nilai Sig. 0.857 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat karyawan untuk keluar. Kepuasan kerja dengan nilai Sig. 0.220 juga tidak berpengaruh signifikan. Sebaliknya, stres kerja dengan nilai Sig. 0.011 menunjukkan pengaruh signifikan terhadap niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan mencari responden lebih banyak dan menambah variabel yang diasumsikan menjadi penyebab karyawan memilih untuk meninggalkan perusahaan

## DAFTAR REFERENSI

- Abdul Wahab, A. S. (2021). "Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Padallmu Pendidikan". *Education and Learning Journal*, 40-48.
- Agustinus Kevin Alfarol, J. B. (2023). "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada PT. Hasnur Riung Sinergi Kabupaten Tapin. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, 75-90.
- Ahmad, Y., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2019). "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan divisi Operasional Merchant pada PT. FIF Group Manado". *Jurnal Emba*, Vol. 7, No. 3.
- Akgunduz, Y., & Eryilmaz, G. (2018). "Does Turnover Intention Mediate The Effects of Job Insecurity And Co-Worker Support on Social Loafing?". *International Journal of Hospitality Management*, 68, 41–49.
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Areros, R. D. (2022). "Pengaruh Stres Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Grab Teknologi Indonesia KCU Manado", 48-53.
- Deswarta, dkk. (2021). "Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Niat untuk keluar dari perusahaan Perawat Rumah Sakit Prima Pekanbaru". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.14, No.2, 58-63.
- Efendi, G. &. (2021). "The Effect of Organizational Climate, Work Stres, and Conflict on Motivation and Its Impact on the Performance of Labor Inspector at the Directorate General of Labor Inspection". *American Journal Of Humanities and Social Sciences Research*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25\**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, L. K. (2020). *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)*. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Walisongo Semarang.
- Hariandja, Marihot. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Irianto, I. M. (2022). "Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan divisi Operasional Merchant pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Karyawan Bank BRI KC Lumajang)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Iqma Eftriana, L. L. (2022). "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Yamaha Mataram Sakti Semarang)". *SEIKO: Journal of Management & Business*, 182-188.

- Kurniawaty, K., Ramly, M., & Ramlawati, R. (2019). "The Effect of Work Environment, Stress, and Job Satisfaction on Employee Turnover Intention". *Management Science Letters*, 9(6), 877-886.
- Locke, E. A. (1969). "What is Job Satisfaction?". *Organizational Behavior And Human Performance*, 336, 309–336.
- Mohelska, H. S.-E. (2020). "Employment in High-Technology Industries in the European Union and Job Satisfaction - Case Study Czech Republic and Poland". *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 639-651.
- Munandar, A. (2021). "Kepuasan Kerja Tenaga Pendidikan di Lembaga Pendidik Islam". *Jurnal Tawadhu*.
- Nurcahyo, R. J. (2015). "Keterkaitan Visi, Misi dan Values Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kulit "Dwi Jaya". *Khasanah Ilmu*, 6(2), 78-85.
- Pandari, S. (2021). "Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Divisi Operasional Merchant pada PT. Asera Tirta Posidonia Palopo". *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*.
- Prawitasari, A. (2016). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan".