

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Grand Theory

Grand Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Two factor theory* atau teori dua faktor merupakan sebuah teori yang dikenal juga sebagai teori motivasi Herzberg atau *hygiene-motivator*. Herzberg merupakan seorang psikolog yang berasal dari Amerika Serikat dan dianggap sebagai salah satu pemikir besar dalam bidang manajemen dan motivasi. Herzberg meneliti untuk menentukan pengaruh sikap terhadap motivasi dengan meminta beberapa orang untuk menggambarkan situasi dimana mereka merasa sangat baik dan sangat buruk mengenai pekerjaan mereka dan hasil yang di dapat adalah orang yang merasakan baik mengenai pekerjaannya memberikan tanggapan yang berbeda dengan orang-orang yang merasa buruk mengenai pekerjaannya yang menghasilkan dasar dari munculnya teori Herzberg ini (Band et al., 2016). Yousaf (2020) menerangkan jika banyak penelitian yang mendukung sekaligus mengkritik teori Herzberg dalam mengukur motivasi dengan *hygiene factors-motivation factors* ini.

Jika teori dua faktor ini berfokus pada *motivation factors dan hygiene factors* untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan ketidakpuasan dalam bekerja. Jika isi pekerjaan, karakteristik dan tugas yang diberikan merupakan komponen penting dalam memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaannya masing-masing. Dalam melaksanakan pekerjaannya Herzberg menyatakan terdapat dua faktor kebutuhan yang dapat mempengaruhi, yaitu faktor higienis (*hygiene factor*) dan faktor motivasi (*motivation factor*). “Jika teori dua faktor Herzberg mengusulkan faktor-faktor instrinsik yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan faktor-faktor ekstrinsik yang berhubungan dengan ketidakpuasan dalam bekerja (Fareed & Jan, 2016).”

Rahman et al. (2017) menjelaskan terdapat enam penggolongan faktor-faktor instrinsik (*motivation factors*) meliputi Prestasi (*achievement*) menjelaskan

prestasi kerja merupakan hasil pencapaian usaha yang telah dilakukan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas keahlian, pengalaman dan waktu; Penghargaan (*reward*) menjelaskan penghargaan merupakan sebuah imbalan yang diberikan kepada karyawan dari perusahaan atas pekerjaan yang telah dilakukan dalam bentuk *material* (bonus) dan non material (gelar, sertifikat, dll); Tanggung jawab (*responsibility*) menjelaskan tanggung jawab merupakan keadaannya para karyawan wajib menanggung segala bentuk besar kecilnya beban yang diberikan oleh para karyawan; Kemajuan atau pengembangan diri (*advancement*) menjelaskan pengembangan diri merupakan besar kecilnya kemungkinan akan kesempatan untuk maju yang akan didapat oleh para karyawan seperti perihal kenaikan pangkat; dan Bentuk pekerjaan itu sendiri menjelaskan bentuk pekerjaan itu sendiri merupakan berat atau ringannya dari sebuah pekerjaan yang menantang yang dirasakan oleh para karyawan.

Faktor - faktor ekstrinsik (*hygiene factors*) meliputi seperti: “Gaji menjelaskan gaji merupakan sebuah bentuk pembayaran secara berskala atau hak yang diberikan dari perusahaan kepada para karyawannya; Kondisi Kerja menjelaskan kondisi kerja merupakan keadaan lingkungan dalam perusahaan yang meliputi seluruh aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas kerja; Kebijakan dan administrasi perusahaan menjelaskan kebijakan dan administrasi perusahaan merupakan tingkat kecocokan antara karyawan terhadap seluruh kebijakan dan peraturan yang ditetapkan dalam perusahaan; Hubungan antar pribadi menjelaskan hubungan antar pribadi merupakan kecocokan atau keserasian yang dirasakan para karyawan dalam aspek interaksi maupun kerja sama antar para karyawan; dan Kualitas supervisi menjelaskan kualitas supervisi merupakan tingkat kewajaran perilaku atasan kepada para karyawannya.”

Two factor theory yang telah diuraikan oleh Frederick Herzberg digunakan dalam penelitian ini karena menaungi hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja dengan turnover intention. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan teori dua faktor dimana hygiene factor merupakan variabel beban kerja dan motivation factors merupakan variabel kepuasan kerja yang mempengaruhi terjadinya turnover intention dalam perusahaan. Teori Herzberg menyatakan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan dalam bekerja yang memiliki dua sisi yang berbeda dan akan memiliki umpan balik dari karyawan terhadap perusahaan.

2.2 Beban Kerja

2.2.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut (Koesomowidjojo, 2017) Beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu

Menurut Suci R. Mar'ih (2017:22) menyatakan bahwa beban kerja adalah jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diampunya.

Menurut Moekijat (2010:28) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja.

Menurut Hasibuan (2016) Beban kerja adalah suatu tugas yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dengan menggunakan ketrampilan dan potensi dari karyawan dan pada waktu tertentu.

Menurut Sedarmayanti(2012) Bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja.

Menurut Muhammad Yusuf (2023) Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi akan membuat karyawan tertekan terhadap tuntutan yang harus diselesaikan sehingga membuat karyawan merasa cemas dan bingung apa bila tidak dapat memenuhi tuntutan yang di berikan perusahaan.

Menurut Nadia Maya (2023) Beban kerja merupakan proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain pengaruh beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seseorang karyawan.

Menurut Fransiska & Tupti (2020) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang.

Menurut Rolos *et al.*, (2018) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volme kerja dan norma waktu.

Menurut Fitriantini *et al.*, (2019) Beban kerja merupakan kegiatan yang meliputi aktivitas fisik, mental, dan sosial yang harus diselesaikan oleh suatu unit dalam perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

Workload is a number of activities and tasks that must be completed by employees within a certain time limit.(Putri Dilla,2023)

Workload is an effort that must be spent by someone to fulfill the demand of the work.(Wisudawati, 2021)

A workload results from mental processes when performing tasks, depending on the worker's capabilities and the work demands.(Oah Shezeen *et al.*, 2018)

Berdasarkan penjelasan para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa Beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya.

2.2.2. Faktor-Faktor Beban Kerja

Menurut (Koesomowidjojo, 2017 hal. 24) beban kerja dipengaruhi 2 faktor, dan faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai berikut:

- a. Faktor somatis yaitu jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan.
- b. Faktor psikis yaitu motivasi, kepuasan, keinginan, atau persepsi.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam dunia kerja juga akan mempengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan. Faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti:

- a. Lingkungan kerja adalah lingkungan yang berhubungan dengan kimiawi, psikologis, biologis, dan lingkungan kerja secara fisik. Lingkungan kerja yang nyaman tentunya akan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan menyelesaikan pekerjaannya.

- b. Tugas-tugas fisik yang dimaksud adalah hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaannya, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.
- c. Organisasi kerja. Setiap karyawan tentunya membutuhkan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lamanya waktu bekerja, shif kerja, istirahat, perencanaan karier hingga penggajian/pengupahan akan turut memberikan kontribusi terhadap beban kerja yang dirasakan oleh masing-masing karyawan.

2.3.2 Indikator Beban Kerja

Dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan. Indikator tersebut antara lain: (Koesomowidjojo, 2017 : 33)

1. Kondisi Pekerjaan, yang dimaksud adalah bagaimana seseorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.
2. Penggunaan waktu kerja, waktu kerja yang sesuai dengan SOP(Standard operating procedure) tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan, namun ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.
3. Target yang harus dicapai, target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2017:74) Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan maupun tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai untuk mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (Wibowo 2015, p.415) kepuasan kerja merupakan respon *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini menunjukkan bahwa (*job satisfaction*) bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Menurut Robbins (2015: 170) Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya hasil yang diterima karyawan dengan banyaknya hasil yang diyakini seharusnya diterima.

Menurut Hamali (2016: 202) Menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Menurut Hasibuan (2020: 202) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, Sikap ini dapat tercermin oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan maupun kombinasi diantara dalam dan luar pekerjaan.

Menurut Elsa Dahlia (2022) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya

sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan. Pekerjaan yang memberikan kepuasan kerja bagi pelakunya ialah pekerjaan yang dirasa menyenangkan untuk dikerjakan (Amri *et al*, 2022).

Menurut (P Rizky *et al.*, 2020) Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap terhadap pekerjaannya.

Menurut Betty Magdalena (2022) Kepuasan kerja merupakan hasil persepsi para karyawan tentang seberapa jauh pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang penting melalui hasil kerjanya.

Menurut Ni Kadek (2022) Kepuasan kerja merupakan pernyataan rasa emosional yang dirasakan karyawan dalam organisasi dan direfleksikan dalam perbuatan kerja mereka. Reaksi positif atau negative yang mereka berikan merupakan wujud nyata dari rasa puas atau tidak puas yang mereka terima atau rasakan di tempat kerjanya.

Menurut R. Ratih *et al.*, (2022) Kepuasan kerja merupakan sejumlah kesesuaian antara harapan seseorang tentang pekerjaannya yang dapat berupa prestasi kerja yang diberikan oleh perusahaan dan imbalan yang diberikan atas pekerjaannya. Pada hakekatnya seseorang didorong untuk beraktivitas karena dia berharap bahwa hal tersebut akan membawa keadaan yang lebih baik memuaskan daripada keadaan sekarang.

Job satisfaction is the most studied field of organizational behavior. It is important to know the level of satisfaction at work for many reasons and the results of the job satisfaction studies affect both the workers and the organization. (Bayad Jamal, 2021)

job satisfaction is the general attitude of employees towards their work in an organization (Ekhsan, 2019)

job satisfaction represents a positive emotional response of the individual to the work he performs, as long as his professional values are respected (Hicham El Mouaddib et al., 2023)

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat pribadi dan bergantung pada persepsi seseorang tentang bagaimana perasaannya terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana kerja yang baik. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan.

2.3.2 Faktor- faktor Kepuasan Kerja

Faktor kepuasan kerja menurut Afandi (2017:75) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pemenuhan kebutuhan
Kepuasan ditentukan oleh tingkat karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan
Kepuasan yaitu suatu hal yang memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat harapan.
3. Pencapaian nilai
Kepuasan adalah hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. Keadilan
Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.
5. Budaya organisasi

Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka karyawan akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2017:82) indikator - indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Pekerjaan.
Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Upah/gaji.
Jumlah bayaran yang diterima oleh seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi.
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.
4. Pengawasan.
Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan kerja.
Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

2.4 Turnover Intention

2.4.1 Pengertian Turnover Intention

Menurut Mobley (2016), *Turnover Intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri.

Menurut Robbins dan Judge (2018), Mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan oleh kurang menariknya pekerjaan saat ini atau tersedianya alternatif pekerjaan lain.

Menurut Harnoto (2016) Berpendapat bahwa turnover intention adalah keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya turnover intention diantaranya mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.

Menurut Dharma (2013:1), Mendefinisikan turnover intention adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang.

Darmayanti *et al.*, (2020), Mendefinisikan intensi *turnover (Turnover Intention)* sebagai keinginan atau niat tenaga kerja keluar dari perusahaan. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungan dengan perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan perusahaan.

Menurut Rahayu et al., (2022) *Turnover Intention* adalah sebagai kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan di antaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Menurut Sofia (2023) *Turnover Intention* adalah hasrat karyawan untuk berhenti bekerja secara sukarela menurut pilihannya sendiri.

Menurut A.A Gede (2019) mendefinisikan *intention to turnover* sebagai sikap perilaku seseorang untuk menarik diri dari organisasi, sedangkan *turnover* dianggap sebagai pemisahan yang sebenarnya dari organisasi. *Turnover intention* diklasifikasikan kedalam dua bagian, yaitu *turnover* tidak dapat di cegah dan *turnover* yang tidak diinginkan.

Turnover intention is the intention and desire of an employee to leave the company and move to another company. This means that turnover intention is still a desire and has not yet reached the stage of realization to change workplaces(Thalita Alsa,2023).

Turnover Intention is closely related to turnover intention. Employees' willingness to voluntarily leave a company is known as turnover intention (TI). It refers to the willingness to leave the organization for various reasons, to find a better alternative job, or to resign or stay in the current company (Yanan LI,2023).

2.4.2 Faktor – Faktor Turnover Intention

Menurut Darmayanti et al., (2020) faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* terdiri dari:

a) Faktor lingkungan yang terdiri dari:

1. Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah *Turnover Intention*.

2. Kesempatan kerja. Semakin banyak kesempatan kerja tersedia di bursa kerja, semakin besar *Turnover Intention*.

b) Faktor individual yang terdiri dari:

1. Komitmen terhadap lembaga. Semakin loyalkaryawan terhadap lembaga, semakin kecil *Turnover Intention*. Semakin loyal karyawan terhadap perusahaan, semakin kecil *Turnover Intention*.
2. Perilaku mencari peluang/lowongan kerja. Semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar *Turnover Intention*.
3. Niat untuk tetap tinggal. Semakin besar niat karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil *Turnover Intention*.
4. Pelatihan umum/peningkatan kompetensi. Semakin besar tingkat transfer pengetahuan dan ketrampilan diantara karyawan, semakin kecil *Turnover Intention*.
5. Kemauan bekerja keras. Semakin besar kemauan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil *Turnover Intention*.

2.4.3 Indikator Turnover Intention

Menurut Mobley (2016) Indikator *Turnover Intention* terdiri dari :

1. Memikirkan untuk keluar (*Thinking of quitting*)
Mencerminkan individu untuk berfikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada dilingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan karyawan , kemudian karyawan mulai berpikir untuk keluar dari pekerjaan.
6. Pencarian Alternatif Pekerjaan (*Intention for search alternative*)
Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain.
7. Niat untuk keluar (*Intention to quit*)
Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang penulis jadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian ini :

Tabel 2.5

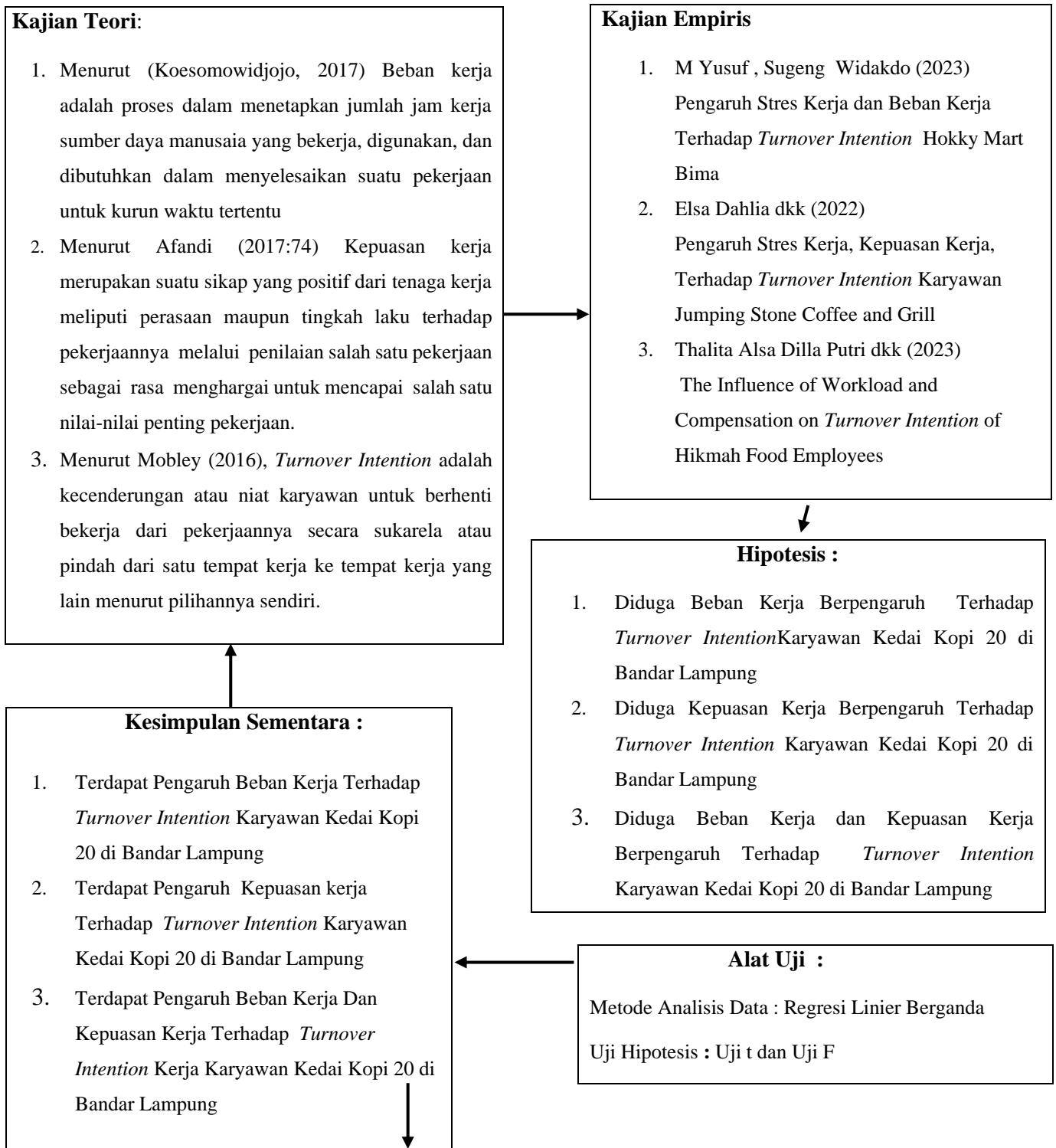
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Hasil	Kontribusi
1.	Elsa Dahlia (2022)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Terhadap Turnover Intention Karyawan Jumping Stone Coffee and Grill	Perbedaan pada objek penelitian, dan ada satu variabel yang berbeda yaitu variabel X1 stres kerja, selain itu penelitian ini menggunakan Teknik analisis data deksriptif, dengan populasi 50 orang, dan menggunakan sampel jenuh	Hasil Penelitian ini menjelaskan jika stress kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>	Sebagai pendukung referensi penelitian yang sedang diteliti
2.	M Yusuf , Sugeng Widakdo (2023)	Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Hokky Mart Bima	Perbedaan pada objek penelitian, dan ada satu variabel yang berbeda yaitu variabel X1 stres kerja, selain itu Teknik analisa penelitian ini menggunakan koefisien determinasi, koefisien korelasi, dengan populasi 40 orang .	Membuktikan bahwa Stres kerja dan beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>Turnover intention</i>	Sebagai pendukung referensi penelitian yang sedang diteliti

3.	Lili Karmela, Nina Yusiana (2020)	Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Inti Pangan	Perbedaan pada objek penelitian, selain itu Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis jalur (<i>Path analysis</i>), dengan populasi sebanyak 129 orang, dan memakai probability sampling.	Menunjukkan bahwa kompensasi, beban kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> karyawan	Sebagai pendukung referensi penelitian yang sedang diteliti
4.	Thalita Alsa Dilla Putri dkk (2023)	<i>The Influence of Workload and Compensation on Turnover Intention of Hikmah Food Employees</i>	<i>This research uses Smart Partia Least Squares (PLS) software, a sample of 48 employees, and uses a nonprobability sampling method with a saturated sampling technique, and the measurement scale uses an ordinal scale of 1-5.</i>	<i>The results showed that workload has a positive effect on turnover intention with work conditions as the strongest workload shaper.</i>	<i>As a supporting refrence for the research being researched</i>
5.	A N Fauziah, et al, (2021)	<i>The Influence of Job Stress and Job Satisfaction on Turnover Intention at Food Company Workers</i>	<i>The sample technique for this research used a simple random sampling technique, with a sample of 41 respondents.</i>	<i>Based on the research conducted, the results obtained that partially job stress and job satisfaction has a significant effect on turnover intention.</i>	<i>As a supporting refrence for the research being researched</i>

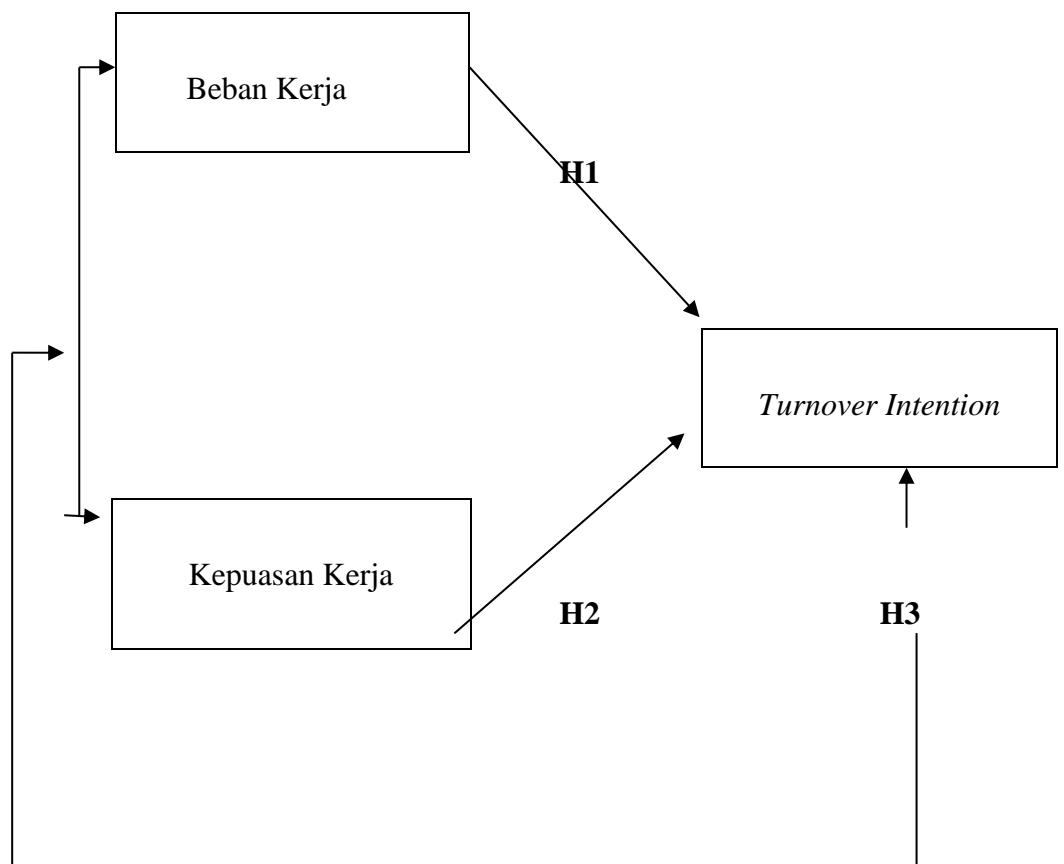
2.6 Kerangka Pemikiran

Tabel 2.6
Kerangka Pemikiran



2.7 Kerangka Penelitian

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka penelitian yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

2.8 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pikir tersebut maka dapat diambil hipotesis, bahwa :

2.8.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Beban kerja artinya setiap karyawan melaksanakan tugas pekerjaan yang dipercayakan untuk dikerjakan dan dipertanggungjawabkan oleh satuan organisasi atau seorang karyawan tertentu sesuai dengan kemampuan dan kesanggupan sehingga efektivitas kerja akan berhasil dengan baik.

Hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yusuf (2023) Menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* . Hasil observasi terkait dengan beban kerja dan turnover intention seperti banyaknya tekanan beban kerja membuat karyawan merasa terbebani dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan pengembangan hipotesis diatas maka hipotesis diajukan penulis adalah, sebagai berikut :

H1 : Beban Kerja Berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung

2.8.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan

Kepuasan kerja pada karyawan memiliki arti yang sangat penting bagi perusahaan. Karyawan yang merasa puas pastinya akan bertahan di perusahaan itu dan mampu bekerja secara produktif. Ketidakpuasan kerja telah sering diidentifikasi sebagai suatu alasan yang penting yang menyebabkan individu meninggalkan pekerjaannya. Mobley (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan erat terhadap pikiran untuk berhenti kerja dan intensi untuk mencari pekerjaan lain.

Intensi untuk berhenti pada akhirnya memiliki hubungan signifikan terhadap *turnover* sebenarnya.

Dari penelitian mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* yang dilakukan Elsa Dahlia (2022) pada Jumping Stone Coffee and Grill juga menghasilkan kesimpulan kepuasan kerja juga berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover intention* karyawan. Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 :Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung

2.8.3 Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Karyawan yang diberikan beban kerja yang berat serta karyawan tersebut merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan padanya akan memiliki tingkat ketidakpuasan kerja, sebab beban kerja yang diberikan, tidak sesuai dengan imbalan yang didapat karyawan di perusahaan. Hal ini berakibat tingginya tingkat keinginan berpindah (*turnover intention*) pada karyawan.

Dari Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Lili Karmela , Nina Yusiana (2020)dengan judul peneltian: Pengaruh Kompensasi , Beban Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Inti Pangan . Berdasarkan hasil penelitiannya bahwa Beban kerja dan Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention* karyawan.

Berdasarkan uraian teori diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3 :Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Kedai Kopi 20 di Bandar Lampung.