

## PENGARUH STRESS KERJA DAN KETIDAKNYAMANAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KURIR PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG (JNE)

Ahmad Syahrizal Ilham Fanzuri<sup>1)</sup>, Karuniawati Hasanah<sup>2)</sup>, Herman  
Ahmadi<sup>3)</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun  
email: [ahmadsyahrizal1976@gmail.com](mailto:ahmadsyahrizal1976@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun  
[karuniawatihasanah@gmail.com](mailto:karuniawatihasanah@gmail.com)

<sup>3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun  
[herman.ahmadi@unipma.ac.id](mailto:herman.ahmadi@unipma.ac.id)

---

### *Abstract*

*This study aims to determine the effect of work stress (X1) and work contact (X2) on turnover intention (Y) on couriers for goods delivery companies (JNE). The type of research used in this study is a quantitative approach. In the research model of observation research, interviews and questionnaires with 30 respondents. Based on the results of data analysis and discussion, several conclusions can be drawn in research on couriers for freight forwarding companies (JNE) as follows: (1) Work stress has a positive and significant effect on turnover intention (2) Work discomfort has a positive and significant effect on turnover intention (3) Work and work stress have a positive and significant effect on turnover intention.*

*Keywords: Work Stress, Work Discomfort, Turnover Intention, JNE.*

### **Abstrak** (TNR 10, bold)

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh stress kerja ( $X_1$ ) dan ketidaknyamanan kerja ( $X_2$ ) terhadap turnover intention (Y) pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pada penelitian digunakan model penelitian observasi, wawancara dan angket kuisioner dengan responden 30 orang. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) sebagai berikut: (1) Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (2) Ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (3) Stress kerja dan ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci : Stress Kerja, Ketidaknyamanan Kerja, *Turnover Intention*, JNE.

### **PENDAHULUAN**

Saat ini, bisnis administrasi pengangkutan produk dalam negeri berkembang pesat. Peningkatan ini tak lepas dari munculnya berbagai organisasi baru yang belakangan ini bergerak di industri sejenis, khususnya industri administrasi transportasi. Peningkatan ini cukup besar karena adanya koordinasi latihan pengangkutan sesuai dengan kemajuan dunia usaha dan juga pesatnya

perkembangan bisnis berbasis web yang erat kaitannya dengan industri administrasi pengiriman. Peningkatan minat pasar untuk kepentingan administrasi angkutan telah menjadi dasar bagi semakin banyaknya pelaku bisnis yang berpartisipasi di bidang yang terkait dengan pengiriman. Aliran bisnis dalam inovasi data waktu memungkinkan pengiriman barang dari kota besar ke pasar ke komunitas kota kecil dan sebaliknya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (Asperindo), ada lebih dari 945 organisasi administrasi transportasi yang bekerja di seluruh Indonesia pada tahun 2006, di mana sekitar 121 organisasi bekerja di wilayah Jabodetabek. Industri administrasi pengangkutan mempertahankan pekerjaan untuk sekitar 60 ribu orang dengan omset lokal yang terus meningkat lebih dari 800 miliar rupiah pada tahun 2006. Mulai sekitar tahun 2006 kebutuhan untuk administrasi pengangkutan terus meningkat sementara posisi kepala pasar masih dipegang oleh Tiki dengan sepotong kue 70% sedangkan porsi industri secara keseluruhan untuk JNE hanya 7,9%. JNE tidak ada penambahan potongan kue dari tahun ke tahun.

Perusahaan PT Tiki Jalur Niaga Ekakurir (JNE) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu yang melalui gedung '*Rush Handling*'. Perusahaan ini telah memiliki titik layanan yang mencapai 6000 lokasi di seluruh Indonesia, dengan total karyawan lebih dari 40.000 orang. Salah satu titik layanannya adalah JNE Kantor Cabang Utama Madiun yang terletak di Jl.Trunojoyo No 108 Pandean, Kecamatan Taman, Kota Madiun. Pada JNE Kantor Cabang Utama Madiun memiliki kewenangan dalam menangani seluruh agen-agen yang tersebar di wilayah Madiun.

Peran karyawan dianggap penting karena seorang karyawan akan menjadi perencana, pelaksana, pengelola, pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemeliharaan dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan suatu tujuan perusahaan dengan cara mereka menjalankan tugasnya dan melaksanakan kewajiban atau tanggung jawab disuatu perusahaannya. Perusahaan menginginkan hasil yang maksimal dengan itu

maka harus memperhatikan para pekerjanya dengan baik agar karyawan yang mempunyai kualitas yang cukup baik dalam perusahaan tidak berkeinginan meninggalkan perusahaan atau *turnover intention* (Hasanah, 2021). Tingginya tingkat *turnover* akan berdampak buruk bagi organisasi antara lain menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian pada suatu kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM meliputi biaya pelatihan yang sudah dilakukan para karyawan sampai dengan rekrutmen dan pelatihan kembali untuk karyawan baru (Sartika, 2014).

Gejala *turnover* bisa dilihat melalui keinginan berpindah, yang paling mudah dilihat antara lain dari sikap seorang pekerjanya yaitu dengan tingkat absensi pekerja yang tinggi dan kurangnya semangat bekerja atau malas dalam melakukan pekerjaannya. Hal seperti itu menunjukkan adanya permasalahan bukan dari pekerja melainkan pada perusahaan itu sendiri. Beberapa faktor pemicu *turnover intention* yang tidak disadari oleh perusahaan antara lain seperti kondisi lingkungan kerja yang kurang nyaman dan aman, kurangnya fasilitas, serta kurangnya pemahaman perusahaan akan kebutuhan dari para pekerjanya dan faktor lainnya adalah *job insecurity* (ketidakamanan), kondisi fisik (kesehatan), keluarga, gaji, kurangnya motivasi untuk bekerja, ketidakpuasan kerja, banyaknya protes pada pihak atasan, adanya alternatif pekerjaan yang lebih baik dan hal lainnya yang perlu untuk diketahui oleh perusahaan dalam meminimalkan tingkat *turnover* pekerjanya.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam perusahaan yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan perusahaan. Ardana dkk., (2012:3) menyatakan bahwa sumber daya manusia penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya dengan baik agar pekerja tidak merasakan beban kerja sehingga berdampak pada stress kerja yang membuat pekerja menjadi tidak nyaman pada pekerjaan dan organisasinya.

Stres adalah suatu keadaan tekanan yang mempengaruhi perasaan, perspektif dan keadaan individu. Stres yang tidak diurus dengan baik biasanya

menyebabkan kegagalan individu untuk bekerja sama secara empatik dengan iklim, baik sejauh tempat kerja maupun di luarnya. seperti yang ditunjukkan oleh Siagian. Stres adalah suatu kondisi dimana seorang individu menghadapi. Ketegangan sebagai akibat dari kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari iklim luar maupun dari dalam diri seseorang. Stres sebaliknya dapat mempengaruhi keadaan mental dan alamiah perwakilan, seorang individu dapat diklasifikasikan menghadapi tekanan kerja jika tekanan yang dialami meliputi pergaulan di mana ia bekerja.

### **KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA**

#### **Kajian Teori**

##### **Stress kerja**

Stres adalah keadaan tekanan yang mempengaruhi perasaan individu, kontemplasi dan keadaan. Stres yang tidak ditangani dengan tepat biasanya menyebabkan kegagalan individu untuk berkomunikasi secara jelas dengan keadaannya saat ini, baik di tempat kerja maupun di luarnya, menurut Siagian (2005). Stres juga dicirikan oleh Luthans dalam Muchlas (2005:491) sebagai reaksi serbaguna terhadap keadaan luar yang mengakibatkan penyimpangan fisik, mental, atau berpotensi sosial bagi individu hierarkis.

##### **Ketidaknyamanan kerja**

Menurut Sastrowinoto (2001) ketidaknyamanan adalah ketidaksenangan seseorang terhadap situasi dan kondisi tertentu sebab kondisi tersebut menyimpang dari batas kenyamanan, sehingga orang akan mengalami ketidaknyamanan. Menurut Saylor (2004) ketidaknyamanan kerja adalah perasaan tegang, gelisah, khawatir, stress dan merasa tidak pasti dalam kaitannya dengan sifat dan keberadaan pekerjaan selanjutnya yang dirasakan pada pekerja

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survey, observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, sumber informasi yang diperoleh melalui responden dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang dibuat dengan memaparkan beberapa pertanyaan, yang kemudian diolah melalui *IBM SPSS Statistics 25*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) di Kota Madiun. Penjelasan dari pengaruh variabel sebagai berikut :

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arnanta dan Utama (2017) yang mengatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kardiawan dan Budiono. (2018) juga mengemukakan dalam penelitiannya bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi stress kerja dapat mengakibatkan tingginya *turnover intention* begitu sebaliknya semakin rendah stress kerja dapat menurunkan *turnover intention* pada karyawan.

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat kepada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya menurut Siagian (2005). Stress juga didefinisikan oleh Luthans dalam Muchlas (2005:491) sebagai respon yang adaptif pada situasi eksternal yang menghasilkan deviasideviasi fisik, psikologis, dan atau perilaku untuk anggota organisasi.

Pendapat yang tidak jauh berbeda dikatakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa Stress Kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress akan tampak dari *Simpton* antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman

barang (JNE) di Kota Madiun. Penjelasan dari pengaruh variabel sebagai berikut :

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arnanta dan Utama (2017) yang mengatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kardiawan dan Budiono. (2018) juga megemukakan dalam penelitiannya bahwa bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini berarti semakin tinggi stress kerja dapat mengakibatkan tingginya *turnover intention* begitu sebaliknya semakin rendah stress kerja dapat menurunnya *turnover intention* pada karyawan.

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat kepada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya menurut Siagian (2005). Stress juga didefinisikan oleh Luthans dalam Muchlas (2005:491) sebagai respon yang adaptif pada situasi eksternal yang menghasilkan deviasidevasi fisik, psikologis, dan atau perilaku untuk anggota organisasi.

Pendapat yang tidak jauh berbeda dikatakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa Stress Kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress akan tampak dari *Simpton* antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

## **2. Pengaruh Ketidaknyamanan Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Rumusan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut: Diduga ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE). Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, ketidaknyamanan kerja dapat menaikkan *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) jika

ketidaknyamanan kerja meningkat, maka *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) akan naik.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dibuat oleh Soedarmadi, dkk (2017) yang mengatakan bahwa ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Rahmawati dan Mikhriani. (2016) juga mengemukakan bahwa ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya semakin tinggi ketidaknyamanan kerja yang diberikan maka semakin tinggi pula *turnover intention*, begitu juga sebaliknya, semakin rendah ketidaknyamanan kerja yang diberikan maka semakin kecil *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) di Madiun.

Menurut Sastrowinoto (2001) ketidaknyamanan adalah ketidaksenangan seseorang terhadap situasi dan kondisi tertentu sebab kondisi tersebut menyimpang dari batas kenyamanan, sehingga orang akan mengalami ketidaknyamanan. Menurut Saylor (2004) ketidaknyamanan kerja adalah perasaan tegang, gelisah, khawatir, stress dan merasa tidak pasti dalam kaitannya dengan sifat dan keberadaan pekerjaan selanjutnya yang dirasakan pada pekerja.

Menurut Handoko (2001) ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketidaknyamanan atau stres dalam bekerja yaitu:

1. Beban kerja yang berlebihan.
2. Tekanan atau desakan dari atasan.
3. Konflik antar pribadi atau kelompok.
4. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
5. Frustrasi.

### **3. Pengaruh Stress Kerja dan Ketidaknyamanan Terhadap *Turnover Intention***

Rumusan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut: Diduga stress kerja, dan ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) di

Madiun. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, stress kerja dan ketidaknyamanan kerja dapat menaikkan *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) di Madiun. Jika stress kerja, dan ketidaknyamanan kerja meningkat, maka *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) di Madiun akan naik, begitu sebaliknya jika stress kerja, dan ketidaknyamanan kerja menurun, maka *turnover intention* pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) di Madiun akan turun

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian pada kurir perusahaan pengiriman barang (JNE) di Kota Madiun sebagai berikut:

1. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*
2. Ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*
3. Stress kerja dan ketidaknyamanan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Zakiul, A. (2017). Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Sabang (Bpks). *Jurnal Magister Manajemen*.
- Hasyim, A. (2016). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Di Sekolah (Pertama)*. Media Akademi.
- I Komang Sudarma, S. (2018). Pengembangan Media Interaktif Matematika Untuk Siswa Kelas Vii Di Slb Negeri Singaraja. *Jurnal Edutech Undiksha*, 6(1), 89–98.
- Khairani, M. (2016). Pengembangan Media Pembelajaran Dalam Bentuk Macromedia Flash Materi Tabung Untuk Smp Kelas Ix. *Jurnal Iptek Terapan*, 10(2), 95–102.
- Lusiana, R. (2017). Profil Berpikir Kreatif Mahasiswa dalam Memecahkan Masalah Sistem Persamaan Linier Berbasis Kontekstual Ditinjau dari Kecerdasan Matematika Logis. *JIPM (Jurnal Ilmiah Pendidikan*



*Matematika*), 5(2), 100.

Mandalika, & Syahril. (2020). *Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Video Tutorial untuk Meningkatkan Efektifitas Pembelajaran Pada Mata Kuliah Tata Rias Pengantin Indonesia Mandalika 1\* dan Syahril 2* 1,2. 20(1), 2020.

Pane, A., & Darwis Dasopang, M. (2017). Belajar Dan Pembelajaran. *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 3(2), 333.

Pinunggul, R. I., Darmadi, & Apriandi, D. (2018). *Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Dengan Visualisasi Menggunakan Adobe Flash Professional Pada Materi Segiempat Dan Segitiga Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. 3, 152–158.

Pratiwi, E. Y. (2017). *Pengembangan Video Sebagai Visual Aid Siswa Tunarungu Pada Materi*.

Purwanti. (2017). *pengembangan media pembelajaran matematika berbasis multimedia interaktif pada materi fungsi untuk meningkatkan kemandirian belajar siswa kelas X multimedia SMK Negeri 1 Wonoasri*.

Rizal Farista, I. A. M. (2018). Pengembangan Video Pembelajaran. *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 69–73.

Rochman, A., Sidik, A., & Nazahah, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pembayaran SPP Siswa Berbasis Web di SMK Al-Amanah. *Jurnal Sisfotek Global*, 8(1), 51–56.

Romdoni, M. F. (2017). *Pengaruh Model Project Based Learning*. X(2), 112–128.

Saputo, A. T. (2011). *Pengembangan Perangkat Pembelajaran Matematika dengan Media Visual Basic. Net 2008 pada Materi Lingkaran di Kelas VIII B MTs. Negeri Krian Sidoarjo. Gambar 4*, 22–34.

Siagian, M. D. (2016). Kemampuan koneksi matematik dalam pembelajaran matematika. *MES: Journal of Matematics Education and Science* 2, 2(1), 58–67.

Sinta, I. M. (2019). Manajemen Sarana Dan Prasarana. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 4(1), 77–92.

Analisis Economic Value Added (Eva) Sebagai Alat Ukur Kinerja Keuangan Bank Syariah 2021 *Capital, Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 32-41

**SIMBA**

**SEMINAR INOVASI  
MAJEMEN BISNIS DAN  
AKUNTANSI 3**