

PENGARUH BEBAN KERJA DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP STRES KERJA DAN *INTENTION TO LEAVE* **(Studi pada Karyawan Tetap Bank Jatim Cabang Malang)**

Winda Rahmania¹⁾, Tri Wulida Afrianty²⁾

^{1,2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Email Korespondensi: windarahmania05@gmail.com¹⁾, twulidafia@ub.ac.id²⁾

ABSTRACT

Turnover rate pada karyawan yang bekerja pada sektor perbankan menyentuh angka dua kali lipat lebih tinggi bila dibandingkan dengan sektor lainnya. Tingginya beban kerja yang harus mereka tanggung menyebabkan karyawan perbankan rentan mengalami stres kerja. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh beban kerja dan *perceived organizational support* terhadap stres kerja dan *intention to leave*. Dalam penelitian ini, *Job Demand Resources Theory* dan *Theory of Planned Behavior* digunakan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel diteliti. Terdapat lima hipotesis yang diuji pada penelitian ini. Sebanyak 62 karyawan tetap Bank Jatim menjadi sampel penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan *software SmartPLS 3.0*. Hasil dari penelitian menunjukkan jika: 1) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, 2) *perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, 3) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to leave*, 4) *perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *intention to leave*, dan 5) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to leave*.

Keywords: Beban Kerja, *Perceived Organizational Support*, Stres Kerja, *Intention to Leave*

Article Information:

Received Date: 25 Juli 2024

Revised Date: 3 Oktober 2024

Accepted Date: 26 Oktober 2024

PENDAHULUAN

Perkembangan digital merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia di era masa kini. Digitalisasi telah menyebar ke berbagai macam sektor, termasuk sektor bisnis. Salah satu sektor bisnis yang saat ini gencar melakukan transformasi digital adalah sektor perbankan. Lingkungan yang berubah dengan cepat juga menuntut perusahaan untuk dapat cepat beradaptasi. Melalui sumber daya manusia yang dimiliki, kegiatan perusahaan dapat terus berjalan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, sudah sepatutnya perusahaan atau organisasi memiliki Manajemen Sumber Daya Manusia yang dapat mengelola sumber daya manusia secara profesional. Pengelolaan secara profesional dimaksudkan untuk mengembangkan kemampuan (*skill*), pengetahuan, pemenuhan kebutuhan, dan pencapaian tujuan perusahaan (Apriliana, 2021). Namun, pada kenyataannya karyawan seringkali dihadapkan dengan berbagai masalah pada lingkungan kerja sehubungan dengan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan. Tuntutan yang tidak diimbangi dengan sumber daya yang tersedia bagi karyawan dapat menyebabkan munculnya ketegangan dalam bekerja. Ketegangan yang terus berlanjut dapat menyebabkan karyawan mengalami stres kerja (Eisenberger, R., & Stinglhamber, F, 2011).

Menanggung beban pekerjaan yang terlalu tinggi tanpa adanya dukungan sumber daya yang dibutuhkan menjadi salah satu alasan terbesar yang menyebabkan karyawan merasakan stres kerja yang berlebihan (Bakker dan Demerouti, 2014). Beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas yang dimiliki karyawan akan menyebabkan karyawan mengalami stres ketika bekerja. Stres kerja yang berlebihan dan terus menerus berlanjut dapat menimbulkan perasaan gelisah dan *burnout* sehingga, menjadi pemicu timbulnya niat karyawan untuk meninggalkan

perusahaan (*intention to leave*). Oleh karena itu, menunjukkan suatu bentuk dukungan terhadap karyawan menjadi hal penting yang harus dilakukan oleh perusahaan. Persepsi dukungan organisasi dalam bentuk dukungan emosional maupun instrumental yang diberikan kepada karyawan akan membuat mereka bekerja dengan lebih optimal (Sudrajat, 2018).

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur atau lebih dikenal dengan nama “Bank Jatim” merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Jawa Timur yang bergerak di sektor perbankan. Hingga akhir tahun 2020, tercatat Bank Jatim memiliki 48 kantor cabang yang tersebar di seluruh provinsi Jawa Timur. Salah satu kantor cabang milik Bank Jatim berada di Kota Malang, yang beralamatkan di JL. Jaksa Agung Suprpto No.26-28, Klojen, Kec. Klojen. Bank Jatim berperan dalam menghimpun, menyalurkan dana, dan menyediakan berbagai macam jasa-jasa perbankan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat (*Annual Report Bank Jatim, 2022*). PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur memiliki visi menjadi “BPD Nomor 1 di Indonesia”, dalam mencapai visi tersebut tentu saja seluruh karyawan Bank Jatim memiliki tuntutan untuk bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Bukan tidak mungkin jika hal ini dapat menimbulkan suatu tekanan bagi karyawan dalam bekerja yang kemudian dapat menyebabkan terjadinya stres kerja yang tinggi dan bila hal ini tidak cepat ditangani serta terus berlanjut akan dapat menyebabkan timbulnya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Menurut survei yang dilakukan oleh BBC *News* pada tahun 2021 menyebutkan jika karyawan perbankan rata-rata bekerja selama 95 jam dalam seminggu dan beristirahat 5 jam saja setiap harinya. Sebanyak 83% karyawan mengaku pernah mengalami pengawasan yang

terlalu ketat dan dieksploitasi dalam pekerjaannya, sementara 17% lainnya mengatakan sering mendapat teriakan atau penghinaan di tempat kerja. Ditambah lagi, menurut *Mercer Talent Consulting* dan *Information Solution*, menyebutkan jika tingkat *turnover* karyawan perbankan mencapai angka dua kali lipat jika dibandingkan dengan sektor bisnis lainnya. Sementara itu, setiap tahun bagian *Human Capital* Bank Jatim Cabang Malang harus menghadapi permasalahan dalam mempertahankan karyawannya. Berikut ini merupakan data *turnover rate* karyawan Bank Jatim Cabang Malang.

Tabel 1. Data *Turnover Rate* Karyawan

Tahun	2020	2021	2022
<i>Turnover Rate</i>	1	3	11

Sumber: Laporan Bank Jatim, 2022

Semakin meningkatnya jumlah karyawan yang meninggalkan Bank Jatim Cabang Malang dari tahun ke tahun menyebabkan penurunan tingkat efisiensi organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Kondisi ini menyebabkan perusahaan harus melakukan proses rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan karyawan baru. Proses rekrutmen dan seleksi merupakan kegiatan panjang yang memerlukan banyak waktu dan biaya (Moblely, 1986). Terlebih lagi setelah menemukan kandidat yang sesuai, perusahaan masih harus memberikan *training* bagi pegawai baru.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul “Pengaruh Beban Kerja dan *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap Stres Kerja dan *Intention to Leave* (Studi pada Karyawan tetap Bank Jatim Cabang Malang)”

TINJAUAN PUSTAKA

Teori *Job Demands-Resources/ JD-R*

Teori *Job – Demand Resources* merupakan hasil penjumlahan nilai dari dukungan (*resources*) dan tuntutan (*demand*). Seorang karyawan yang bekerja akan selalu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik

mungkin. Bakker dan Demerouti (2014) menyatakan jika didalam *JDR Model* terdiri dari dua aspek yang dapat dibedakan yaitu: *job demands* dan *job resources*. *Job demands* merupakan faktor – faktor yang dapat memunculkan tekanan dalam pekerjaan seperti, tingginya beban kerja, ambiguitas peran, keterbatasan wewenang, hukuman, keterbatasan kompetensi, dan masih banyak lagi. Penelitian ini memasukkan Beban Kerja sebagai *job demands*. *Job resources* mengacu kepada faktor-faktor yang dapat meredam tekanan pemicu stres yang timbul seperti, lingkungan kerja, waktu yang fleksibel, pekerjaan sesuai dengan *passion*, rekan kerja, dukungan dari pimpinan, bonus, gaji, *reward*, pendidikan, pelatihan, dan lainnya. Penelitian ini memasukkan *Perceived Organizational Support* sebagai salah satu bentuk *job resources*.

JDR model yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2014) menyatakan jika ketegangan muncul karena karena ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia bagi karyawan, karena untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan, karyawan pasti membutuhkan sumber daya. Sehingga dapat dikatakan jika, *job resources* dapat mengurangi dampak dari *job demands*. Keterkaitan antara *job demans* dan *job resources* mengimplikasikan apabila seorang karyawan memperoleh sumber daya yang baik berupa dukungan organisasi maka, karyawan akan dapat mengatasi tuntutan yang muncul dari pekerjaan mereka sehari – hari. Selain itu, karyawan akan berusaha untuk menyelesaikan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin.

Teori of *Planned Behavior*

Theory of planned behavior merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). TPB merupakan sebuah teori yang menjelaskan mengenai penyebab timbulnya intensi berperilaku dipengaruhi oleh 3 komponen utama

meliputi, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Dalam teori ini Ajzen menyatakan jika perilaku – perilaku tersebut tidak sepenuhnya berada di bawah kendali individu dan tidak sepenuhnya berada di luar kendali. Faktor – faktor pengendalian tersebut meliputi faktor internal (keterampilan, kemampuan, informasi, emosi, stres, dan lain – lain) dan faktor eksternal (situasi dan faktor – faktor lingkungan) (Ajzen, 1991). Secara umum, teori ini menjelaskan hubungan di antara keyakinan, norma, kontrol, niat, dan perilaku.

Dalam penelitian ini, *theory of planned behavior* digunakan untuk memahami faktor yang dapat mendorong karyawan untuk meninggalkan perusahaan tempat bekerja. Penelitian ini menduga jika variabel stres kerja merupakan suatu stimulus yang dapat memicu timbulnya intensi karyawan untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja (Christy *et al.*, 2021).

Beban Kerja

Beban kerja merupakan serangkaian tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada setiap karyawan dan harus diselesaikan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Beban kerja manusia terdiri atas beban fisik dan beban mental. Setiap pembebanan memiliki tingkatan yang berbeda – beda. Dalam teori *Job Demands Resources*, Beban Kerja termasuk ke dalam faktor - faktor yang dapat mengakibatkan tekanan dalam pekerjaan. Terjadinya ketidakseimbangan antara tuntutan yang harus dipenuhi dengan sumber daya yang tersedia untuk menyelesaikan tugas dapat menjadi pemicu timbulnya stres kerja (Bakker dan Demerouti, 2014). Oleh karena itu, sangat penting untuk menyesuaikan tingkat kapasitas yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam menentukan pembebanan pekerjaan, mengingat setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2022)

yang menunjukkan jika Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Stres Kerja.

Pada penelitian ini, pengukuran beban kerja menggunakan JCQ (*Job Content Questionnaire*) yang dikemukakan oleh Karasek (1998) dalam Mansour dan Tremblay (2016) dengan empat indikator yaitu:

1. Tuntutan psikologis umum (*general psychological demands*)
2. Ambiguitas peran (*role ambiguity*)
3. Konsentrasi (*concentration*)
4. Gangguan mental pekerjaan (*mental work disruption*).

Perceived Organizational Support

Persepsi dukungan organisasi menunjukkan sejauh mana karyawan percaya jika organisasi tempat mereka bekerja memberi penghargaan atas kontribusi yang mereka keluarkan serta sejauh mana perusahaan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger, *et al.*, 2011). Keterkaitan antara *Job demands* dan *Job resources* mengimplikasikan apabila seorang karyawan memperoleh sumber daya yang baik berupa dukungan organisasi maka, karyawan akan dapat mengatasi tuntutan yang muncul dari pekerjaan. Persepsi dukungan organisasi didasarkan pada norma timbal balik. Selain itu, perhatian, perlakuan, dan dukungan yang diberikan oleh organisasi harus dapat memenuhi kebutuhan sosioemosional. Sejalan dengan hasil penelitian dari Sari *et al* (2021) yang menunjukkan jika Persepsi Dukungan organisasi berpengaruh dalam meredam Stres Kerja karyawan.

Rhoades & Eisenberger (2002) mengklasifikasikan indikator *perceived organizational support* menjadi 3 dimensi, yaitu:

1. Keadilan (*fairness*) meliputi, keadilan prosedural, keadilan distributif, dan keadilan interaksional.
2. Dukungan atasan (*supervisor support*) menunjukkan penilaian karyawan

mengenai sejauh mana atasan mereka memberikan dukungan dan kepedulian terhadap kesejahteraan mereka.

3. Penghargaan dan kondisi kerja (*organization reward and favorable job conditions*) meliputi, gaji, pengakuan, promosi, keamanan dan kenyamanan kerja, otonomi, peran stres, dan pelatihan.

Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu kondisi dimana karyawan merasakan tekanan yang timbul dari lingkungan organisasi tempat bekerja. Stres pada pada batasan yang tinggi menyebabkan perasaan gelisah, *burnout*, dan jika stres terus berlanjut maka hal ini akan menimbulkan niat karyawan untuk *resign*. Sebaliknya, *zero stress* membuat seseorang merasa bosan dan jenuh sehingga jika hal ini terus terjadi akan menimbulkan perilaku mangkir/ absen. Hal ini menunjukkan jika karyawan membutuhkan perasaan stres yang bermanfaat sebagai stimulus dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga dapat diartikan jika stres tetap dibutuhkan, tetapi dalam ambang batas sedang, tidak tinggi dan tidak rendah. Robbins (2008) mengklasifikasikan gejala stres kerja ke dalam tiga hal yaitu, gejala fisiologis gejala psikologis, dan gejala perilaku.

Pada penelitian ini, pengukuran stres kerja menggunakan WSQ (*work stress questionnaire*) yang dikemukakan oleh Holmgren (2009). Terdapat empat dimensi stres kerja meliputi:

1. Organisasi dan konflik yang tidak jelas (*Indistinct organisation and conflicts*)
2. Tuntutan dan komitmen individu (*Individual demand and commitment*)
3. Pengaruh di tempat kerja (*Influence of work*)
4. Gangguan kerja terhadap waktu luang (*work interference with leisure time*)

Intention to Leave

Mobley (1986) mendefinisikan *intention to leave* sebagai niat karyawan untuk berhenti bekerja secara sukarela dari pekerjaannya atau berpindah ke tempat kerja lain sesuai keinginannya sendiri. Upaya mempertahankan karyawan menjadi suatu hal yang penting bagi perusahaan. Ketika banyak karyawan yang memilih untuk meninggalkan organisasi, tingkat efisiensi organisasi akan mengalami penurunan. Perusahaan harus melakukan rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan karyawan baru. Selain menghabiskan banyak waktu, proses rekrutmen dan seleksi juga membuat perusahaan harus mengeluarkan biaya yang besar. Biaya yang dikeluarkan untuk perekrutan meliputi biaya periklanan, perjalanan, perekrutan kampus, dan biaya-biaya administrasi lainnya, sedangkan biaya – biaya seleksi meliputi wawancara, pengujian, biaya administrasi dan lain-lain (Mobley, 1986).

Terdapat tahapan – tahapan *intention to leave* menurut (Mobley, 1987), yaitu:

1. Adanya ketidakpuasan karyawan pada pekerjaannya, hal ini membuat karyawan menilai pekerjaannya yang sekarang dan pikir – pikir untuk berhenti dari pekerjaan (*thoughts of quitting*).
2. Berniat untuk mencari pekerjaan lain, dan membuat perbandingan antara pekerjaan saat ini dengan pekerjaan baru (*Intention to search for another job*).
3. Memutuskan untuk melakukan *turnover* atau tetap bertahan pada pekerjaan saat ini (*Intention to quit*).

Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja terhadap Stres Kerja
Ditinjau dari teori *Job Demands Resources*, Beban Kerja termasuk ke dalam faktor-faktor yang dapat mengakibatkan timbulnya tekanan yang dirasakan karyawan. Terjadinya

ketidakseimbangan antara tuntutan yang harus dipenuhi dengan sumber daya yang tersedia untuk menyelesaikan tugas dapat menjadi pemicu timbulnya stres kerja (Bakker dan Demerouti, 2014). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudrajat dan Afrianty (2019) menunjukkan jika Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja sehingga, dapat dibentuk suatu hipotesis:

H₁ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja terhadap Stres Kerja.

2. Pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap Stres Kerja

Dalam perspektif teori *Job Demands Resources, Perceived Organizational Support* termasuk ke dalam faktor-faktor yang dapat meredam tekanan pemicu stres yang timbul. Tingginya persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dianggap dapat berpengaruh dalam mengurangi stres yang muncul akibat adanya tuntutan (Eisenberger et al, 2011). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri, (2022) menunjukkan jika *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja sehingga, dapat dibentuk suatu hipotesis:

H₂ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap Stres Kerja

3. Pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja terhadap *Intention to Leave*

Berdasarkan *Job Demands Resources Theory*, beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan tekanan yang dialami oleh karyawan. Pembebanan melewati ambang batas tanpa memperhatikan kapasitas karyawan akan membuat karyawan

merasakan *overstress* yang kemudian menimbulkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja (Rahayu, 2021). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afrianty dan Dewi (2022) yang menunjukkan jika Beban Kerja signifikan dalam mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Sebaliknya, hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Ihsan *et al* (2019) menunjukkan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Leave* sehingga, dapat dibentuk suatu hipotesis:

H₃ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja terhadap *Intention to Leave*

4. Pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to Leave*

Perceived Organizational Support merupakan suatu faktor yang dapat meredam tekanan pemicu munculnya stres bila ditinjau dari perspektif teori *Job Demands Resources*. Pada dasarnya persepsi dukungan organisasi pada tingkat tinggi cenderung akan mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (Danurwinda, 2022). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) menunjukkan jika *Perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Leave* sehingga, dapat dibentuk suatu hipotesis:

H₄ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to Leave*.

5. Pengaruh yang signifikan antara Stres Kerja terhadap *Intention to Leave*

Berdasarkan Teori *of Planned Behavior* intensi berperilaku dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Stres merupakan faktor internal

yang dapat mengendalikan perilaku (Ajzen, 1991). Penelitian yang dilakukan oleh Wanboko *et al.*, (2023) menunjukkan jika stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Leave* sehingga, dapat dibentuk suatu hipotesis:

H₅ : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Stres Kerja terhadap *Intention to Leave*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini terletak di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Kantor Cabang Kota Malang yang beralamatkan di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.26-28, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Sejumlah 62 karyawan Bank Jatim Cabang Malang menjadi sampel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data yang telah diperoleh. Sementara itu, analisis statistik inferensial menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS). Evaluasi model pengukuran terdiri dari dua tahap yaitu, (*outer model*) dengan menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas komposit, *average variance extracted* (AVE), dan *Cronbach Alpha*. Sementara itu, (*inner model*) diuji dengan *R-Square*, *f-Square*, dan *Q-Square*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *bootstrapping*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel Beban Kerja (X₁)

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif, *grand mean* dari variabel beban kerja memiliki nilai sebesar 3,31. Angka tersebut menunjukkan

jika Beban Kerja karyawan Bank Jatim Cabang Malang termasuk ke dalam kategori sedang. Item yang memiliki nilai tertinggi adalah “Menunggu menerima pekerjaan dari rekan kerja lain, dapat memperlambat pekerjaan saya” dengan rata-rata sebesar 3,51 dan item penilaian terendah adalah “Terkadang saya merasa kurang paham bagaimana cara menyelesaikan pekerjaan karena kurangnya koordinasi dari Bank Jatim” dengan rata – rata sebesar 3,14.

Variabel Perceived Organizational Support (X₂)

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif, *grand mean* dari variabel Perceived Organizational Support memiliki nilai sebesar 2,73. Angka tersebut menunjukkan jika *Perceived Organizational Support* karyawan Bank Jatim Cabang Malang termasuk ke dalam kategori sedang. Item yang memiliki nilai tertinggi adalah “Bank Jatim akan memaafkan saya ketika saya mengakui kesalahan yang saya lakukan” dengan rata-rata sebesar 2,87 dan item penilaian terendah adalah “Bank Jatim memberikan bantuan saat saya mengalami masalah atau kesulitan atau masalah” dengan rata – rata sebesar 2,61.

Variabel Stres Kerja (Y₁)

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif, *grand mean* dari variabel Stres Kerja memiliki nilai sebesar 3,55. Angka tersebut menunjukkan jika Stres Kerja karyawan Bank Jatim Cabang Malang termasuk ke dalam kategori tinggi. Item yang memiliki nilai tertinggi adalah “Kesulitan dalam menentukan batasan tugas kerja, sedangkan terdapat banyak tugas yang harus saya kerjakan membuat saya merasa stres” dengan rata-rata sebesar 3,71 dan item penilaian terendah adalah “*Supervisor* yang tidak dapat menyelesaikan masalah membuat saya merasa stres” dengan rata – rata sebesar 3,48.

Variabel *Intention to Leave* (Y_2)

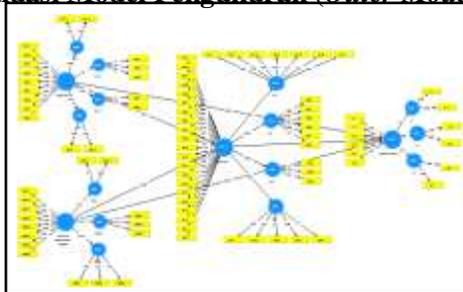
Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif, *grand mean* dari variabel *Intention to Leave* memiliki nilai sebesar 3,54. Angka tersebut menunjukkan jika *Intention to Leave* karyawan Bank Jatim Cabang Malang termasuk ke dalam kategori tinggi. Item yang memiliki nilai tertinggi adalah “Saya sering mencari informasi mengenai lowongan pekerjaan di perusahaan lain” dengan rata-rata sebesar 3,56 dan item penilaian terendah adalah “Saya ingin meninggalkan pekerjaan saya saat ini di Bank Jatim dalam waktu yang dekat” dengan rata – rata sebesar 3,52.

Analisis data menggunakan SmartPLS

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode SEM-PLS dengan *software* SmartPLS 3.0. Dalam metode SEM-PLS data dianalisis dengan *embedded two stage approach*. Analisis data dilakukan menjadi dua tahap yaitu *first stage* (*lower order*) dan *second stage* (*higher order*).

1. *Embedded Two Stage Approach* (*Lower Order*)

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 1. *Outer Model Lower Order*

a. Validitas Konvergen (*First Stage*)

Seluruh nilai faktor pemuatan atau *outer loading* dari pengukuran telah bernilai >0,70. Sehingga, seliuruh variabel yang diteliti dapat disimpulkan valid.

b. Validitas Diskriminan (*First Stage*)

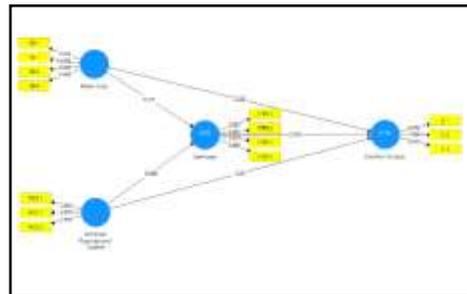
Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diketahui jika, masing-masing pengukuran memiliki hubungan yang tinggi terhadap konstraknya bila dibandingkan dengan konstruk lain. Sehingga, seluruh variabel yang diteliti dapat dinyatakan telah valid secara diskriminan.

c. Reliabilitas Komposit (*First Stage*)

Berdasarkan pengujian dapat diketahui jika seluruh variabel telah memenuhi kriteria sehingga, dapat dinyatakan telah reliabel.

2. *Embedded Two Stage Approach* (*Higher Order*)

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 2. *Outer Model Higher Order*

a. Validitas Konvergen (*Second Stage*)

Tabel 2. *Convergent Validity Higher Order*

	Beban Kerja	Perceived Organizational Support	Stres Kerja	Intention to Leave
BK 1	0,934			
BK 2	0,963			
BK 3	0,949			
BK 4	0,949			
POS 1		0,958		
POS 2		0,970		
POS 3		0,969		
SK 1			0,985	
SK 2			0,985	
SK 3			0,976	
SK 4			0,990	
IL 1				0,972
IL 2				0,969
IL 3				0,970

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Pengujian validitas berdasarkan *outer loading* pada tabel sebelumnya menunjukkan jika nilai *outer loading* pada seluruh variabel memiliki nilai > 0,7 yang berarti telah memenuhi syarat validitas berdasarkan nilai *outer loading*.

Selanjutnya dilakukan pengujian validitas berdasarkan nilai *average variance extracted* (AVE).

Tabel 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

	Average Variance Extracted (AVE)
Beban Kerja	0,900
Perceived Organizational Support	0,933
Stres kerja	0,968
Intention to Leave	0,942

Sumber: Data Primer diolah Peneliti, 2024

b. Validitas Diskriminan (Second Stage)

Tabel 4. *Discriminant Validity Higher Order*

	Beban Kerja	Perceived Organizational Support	Stres Kerja	Intention to Leave
BK 1	0,934	-0,132	0,466	0,575
BK 2	0,963	-0,100	0,420	0,522
BK 3	0,949	-0,020	0,404	0,463
BK 4	0,949	-0,142	0,507	0,559
POS 1	-0,134	0,958	-0,446	-0,556
POS 2	-0,097	0,970	-0,416	-0,535
POS 3	-0,078	0,969	-0,393	-0,496
SK 1	0,472	-0,430	0,985	0,823
SK 2	0,467	-0,444	0,985	0,805
SK 3	0,439	-0,422	0,976	0,782
SK 4	0,499	-0,415	0,990	0,810
IL 1	0,557	-0,511	0,812	0,972
IL 2	0,532	-0,554	0,782	0,969
IL 3	0,547	-0,535	0,788	0,970

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan jika hasil pengujian indikator memiliki hubungan yang tinggi terhadap konstruksya bila dibandingkan dengan konstruk lain sehingga, dapat disimpulkan jika nilai validitas diskriminan pada penelitian ini sudah baik.

c. Reliabilitas Komposit (Second Stage)

Tabel 5. *Composite Reliability Higher Order*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Beban Kerja	0,963	0,973
Perceived Organizational Support	0,964	0,976
Stres kerja	0,989	0,992
Intention to Leave	0,969	0,980

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan jika semua variabel yang diteliti telah reliabel

dikarenakan memiliki nilai *Composite Reliability* >0,7 dan nilai *Cronbach's Alpha* >0,6.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

a. R-Square (Second Stage)

Tabel 6. Uji R-Square

	R Square	Kriteria
Stres kerja	0,376	Moderate
Intention to Leave	0,766	Kuat

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Nilai R-Square variabel Stres Kerja sebesar 0,376 menunjukkan jika, perubahan yang terjadi pada variabel Stres Kerja dipengaruhi oleh Beban Kerja dan *Perceived Organizational Support* sebesar 37,6% sedangkan, sebanyak 62,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Nilai R-Square variabel *Intention to Leave* sebesar 0,766 menunjukkan jika, perubahan yang terjadi pada variabel *Intention to Leave* dipengaruhi oleh Beban Kerja dan *Perceived Organizational Support* sebesar 76,6% sedangkan, sebanyak 23,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

b. f-Square (Second Stage)

Tabel 7. Uji f-Square

	Stres kerja	Kriteria	Intention to Leave	Kriteria
Beban Kerja	0,300	Moderate	0,216	Moderate
Perceived Organizational Support	0,238	Moderate	0,250	Moderate
Stres kerja			0,892	Kuat
Intention to Leave				

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Nilai f^2 0,02, 0,15, dan 0,35 memiliki pengaruh yang lemah, moderate, dan kuat, sedangkan nilai < 0,02 dianggap tidak memiliki efek (Ghozali & Latan, 2015).

c. Q-Square (Second Stage)

Nilai Q^2 dapat dihitung melalui hasil perhitungan R^2 (Ghozali & Latan, 2015). Hasil perhitungan Q^2 dengan nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan jika model memiliki relevansi prediktif, sedangkan jika

$Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang kurang. Berdasarkan hasil uji R^2 maka, dapat dihitung nilai sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai } Q^2 &= 1 - (1 - R^2) (1 - R^2) \\ &= 1 - (1 - 0.376) (1 - 0.766) \\ &= 1 - (0.624) (0.234) \\ &= 1 - 0.146016 \\ &= 0.853984 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui jika nilai Q^2 sebesar 0,853984 atau 85,3%. Berdasarkan nilai tersebut, maka dapat disimpulkan jika 85,3% variasi data penelitian dapat dijelaskan oleh model struktural yang telah dirancang, sedangkan sisanya sebesar 14,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 8. Uji *Bootstrapping*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Beban Kerja -> Stres kerja	0,435	0,427	0,122	3,558	0,000
POS-> Stres kerja	-0,388	-0,399	0,122	3,175	0,002
Beban Kerja -> Intention to Leave	0,258	0,248	0,105	2,456	0,014
POS-> Intention to Leave	-0,271	-0,272	0,102	2,645	0,008
Stres kerja -> Intention to Leave	0,578	0,579	0,133	4,333	0,000

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Pengujian Hipotesis

Hipotesis 1

Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,435. Nilai tersebut menunjukkan arah positif, dan signifikan dengan $p\text{-values} = (0,000)$ dan dengan $t\text{ statistic}$ sebesar 3,558. Hubungan yang positif menjelaskan jika semakin meningkatnya Beban Kerja maka Stres Kerja akan semakin tinggi. $T\text{ statistic}$ lebih besar daripada $T\text{-Tabel}$ dengan nilai $3,558 \geq 1,960$ atau $p\text{-values} = (0,000) \leq 0,05$. Sehingga hipotesis 1 diterima. Berdasarkan hal tersebut maka, dapat disimpulkan jika Beban Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan Bank Jatim Cabang Malang. Ketika Beban Kerja Karyawan meningkat maka Stres Kerja yang dirasakan oleh karyawan Bank Jatim Cabang Malang juga semakin tinggi. Teori *Job Demands Resources* yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2014) menyatakan jika Beban Kerja termasuk ke dalam faktor-faktor yang dapat mengakibatkan tekanan dalam pekerjaan. Terjadinya ketidakseimbangan antara tuntutan yang harus dipenuhi dengan sumber daya yang tersedia untuk menyelesaikan tugas dapat menjadi pemicu timbulnya stres kerja (Bakker dan Demerouti, 2014).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudrajat dan Afrianty (2019) terhadap karyawan PT Seluler Media Infotama Kota Bontang yang menunjukkan jika Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suarhana dan Wanboko (2023) juga menunjukkan jika Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja.

Hipotesis 2

Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Stres Kerja memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,388. Nilai tersebut menunjukkan arah negatif, dan signifikan dengan $p\text{-values} = (0,002)$ dan dengan $t\text{ statistic}$ sebesar 3,175. Hubungan yang negatif menjelaskan jika semakin meningkatnya *Perceived Organizational Support* maka Stres Kerja akan semakin rendah. $T\text{ statistic}$ lebih besar daripada $T\text{-Tabel}$ dengan nilai $3,175 \geq 1,960$ atau $p\text{-values} = (0,002) \leq 0,05$. Sehingga hipotesis 2 diterima. Berdasarkan hal tersebut maka, dapat disimpulkan jika *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap stres kerja karyawan Bank Jatim Cabang Malang. Ketika *Perceived Organizational Support* yang dirasakan oleh karyawan Bank Jatim Cabang Malang tinggi maka, Stres Kerja yang dirasakan akan mengalami penurunan. Teori *Job Demands Resources* yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2014) yang menyatakan jika *Perceived Organizational Support* termasuk ke dalam faktor-faktor yang dapat meredam tekanan pemicu stres yang timbul. Tingginya persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dianggap dapat berpengaruh dalam mengurangi stres yang muncul akibat adanya tuntutan (Eisenberger et al, 2011).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri, (2022) terhadap karyawan Karyawan Pelayan Konsumen di Kommerce yang menunjukkan jika *perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja.

Hipotesis 3

Pengaruh Beban Kerja terhadap *Intention to Leave* memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,258. Nilai tersebut menunjukkan arah positif, dan signifikan dengan *p-values* = (0,014) dan dengan *t statistic* sebesar 2,456. Hubungan yang positif menjelaskan jika semakin meningkatnya Beban Kerja maka *Intention to Leave* akan semakin tinggi. *T statistic* lebih besar daripada T-Tabel dengan nilai $2,456 \geq 1,960$ atau *p-values* = (0,014) $\leq 0,05$. Sehingga hipotesis 3 diterima. Berdasarkan hal tersebut maka, dapat disimpulkan jika Beban Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhamronny (2018) dan Afrianty (2022) yang menunjukkan jika beban kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to leave*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh terhadap *Intention to Leave* karyawan Bank Jatim Cabang Malang. Ketika terjadi peningkatan pada Beban Kerja karyawan maka, hal ini akan berdampak pada semakin tingginya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Pembebanan pada tingkatan yang terlalu tinggi tanpa memperhatikan kapasitas dan kemampuan karyawan akan menyebabkan *overstress* yang kemudian menimbulkan pemikiran karyawan untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja (Rahayu, 2021).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhamronny (2018) dan Afrianty (2022) yang menunjukkan jika Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Hipotesis 4

Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Intention to Leave* memiliki nilai koefisien jalur sebesar -0,271. Nilai tersebut menunjukkan arah negatif, dan signifikan dengan *p-values* = (0,008) dan dengan *t statistic* sebesar 2,645. Hubungan yang negatif menjelaskan jika semakin meningkatnya *Perceived Organizational Support* maka *Intention to Leave* akan semakin rendah. *T statistic* lebih besar daripada T-Tabel dengan nilai $2,645 \geq 1,960$ atau *p-values* = (0,008) $\leq 0,05$. Sehingga hipotesis 4 diterima. Berdasarkan hal tersebut maka, dapat disimpulkan jika *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Intention to Leave* karyawan Bank Jatim Cabang Malang. Ketika tingkat *Perceived Organizational Support* karyawan tinggi maka, hal ini akan berdampak pada rendahnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.

Danurwindo et al (2022), yang menyatakan jika pada dasarnya persepsi dukungan organisasi pada tingkat tinggi cenderung akan mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Danurwindo (2022) dan Sari et al (2021) yang menunjukkan jika *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Hipotesis 5

Pengaruh Stres Kerja terhadap *Intention to Leave* memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,578. Nilai tersebut menunjukkan arah positif, dan signifikan dengan $p\text{-values} = (0,000)$ dan dengan $t\text{ statistic}$ sebesar 4,333. Hubungan yang positif menjelaskan jika semakin meningkatnya Stres Kerja maka *Intention to Leave* akan semakin tinggi. $T\text{ statistic}$ lebih besar daripada $T\text{-Tabel}$ dengan nilai $4,333 \geq 1,960$ atau $p\text{-values} = (0,000) \leq 0,05$. Sehingga hipotesis 5 diterima. Berdasarkan hal tersebut maka, dapat disimpulkan jika Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Wanboko (2023) dan Ihsan (2019) yang menunjukkan jika stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to leave*.

Hasil pengujian menunjukkan jika Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Leave* karyawan Bank Jatim Cabang Malang. Ketika Stres Kerja yang dirasakan oleh karyawan Bank Jatim Cabang Malang tinggi maka, hal ini akan menyebabkan meningkatnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Dalam teori *of Planned Behavior*, Stres merupakan termasuk kedalam faktor internal yang dapat mengendalikan perilaku (Ajzen, 1991). Dalam penelitian ini, stres kerja merupakan suatu stimulus yang menyebabkan timbulnya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wanboko (2023) dan Ihsan (2019) yang menunjukkan jika stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to leave*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa Beban Kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja sedangkan, variabel *Perceived Organizational Support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Sementara itu, variabel Beban Kerja dan Stres Kerja masing – masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*. Pengujian Variabel *Perceived Organizational Support* menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Intention to Leave* serta, serta Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Leave*. Penelitian ini menggunakan perspektif *Job - Demands Resources Theory*. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan *Theory of Planned Behavior* untuk menjelaskan pengaruh Stres Kerja terhadap *Intention to Leave*.

Saran

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diketahui jika beban kerja memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap stres kerja dan *intention to leave* sehingga, sangat penting bagi Bank Jatim Cabang Malang untuk meninjau kembali pembebanan pekerjaan dari setiap karyawan. Perusahaan harus memahami seberapa jauh kapasitas yang dimiliki karyawan. Hal ini sangat penting dilakukan untuk menekan dampak negatif yang dapat muncul baik dari sisi karyawan maupun dari sisi perusahaan, seperti terjadinya stres kerja dalam ambang batas tinggi yang apabila dibiarkan akan berdampak pada meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Di samping itu, perusahaan juga harus menunjukkan berbagai

bentuk dukungan yang diberikan dan dapat dirasakan oleh setiap karyawan. Tingginya dukungan yang dirasakan oleh setiap karyawan akan menekan tingkat stres kerja dan berdampak pada turunnya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi.

REFERENSI

- Afrianty, T. W., & Dewi, N. N. A. A. (2022). Workload dan pengaruhnya terhadap burnout serta turnover intention karyawan perbankan. *Niagawan*, 11(1), 11-20.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. doi:10.1016/0749-5978(91)90020-T
- Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021, November). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. In *Forum Ekonomi* (Vol. 23, No. 4, pp. 804-812).
- Arvakni, I. (2020). Pengaruh Work Family Conflict dan Konflik Peran terhadap Intensi Keluar Karyawan dan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada BPR Bank Bapas 69 Dikabupaten Magelang) (Doctoral dissertation).
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.
- Danurwinda, M. A., Maretasari, R., & Wardhana, A. (2022). Persepsi Dukungan Organisasi serta Stres Kerja dan Pengaruhnya terhadap Turnover Intention. *Improvement: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 48-58.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*.
- Holmgren, K., Dahlin-Ivanoff, S., Björkelund, C., & Hensing, G. The prevalence of work-related stress, and its association with self-perceived health and sick-leave, in a population of employed Swedish women. *BMC Public Health* 9, 73 (2009). <https://doi.org/10.1186/1471-2458-9-73>.
- Ihsan, A. A. (2019). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention karyawan (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin).
- Karasek R, Brisson C, Kawakami N, Houtman I, Bongers P, Amick B. The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *J Occup Health Psychol.* 1998 Oct;3(4):322-55. doi: 10.1037//1076-8998.3.4.322. PMID: 9805280.
- Mansour, S., & Tremblay, G. (2016). "Workload, generic and work-family specific social supports and job stress: mediating role of work-family and family-work conflict", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 28 Iss 8 pp.
- Manuaba. 2000. Hubungan Beban Kerja Dan Kapasitas Kerja. Jakarta: Rineq Cipta.

- Mobley, W. H. (1986). Pergantian karyawan: sebab-akibat dan pengendaliannya. Pustaka Binaman Pressindo.
- Novliadi, F. (2007) . Intensi Turnover Karyawan di Tinjau dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah program studi psikologi kedokteran universitas sumatera utara*.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Essential organisational behaviour*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Safitri, M. (2022) Pengaruh Beban Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Stres Kerja dan Perilaku Cyberloafing (Studi pada Karyawan Pelayan Konsumen di Komerce). Skripsi thesis, Universitas Jenderal Soedirman.
- Sari, R. W. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Karyawan PT Indolakto Purwosari). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sudrajat, A. N., & Afrianty, T. W. (2019). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Supervisor Terhadap Stres Kerja (Studi Pada Karyawan PT. SMI/Seluler Media Infotama, Kota Bontang, Kalimantan Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Wanboko, S. H., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Turnover Intention melalui Stress Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Millenia Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(02), 364-374.
- Zhamronny, A. (2018). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada PDAM Distribusi Jawa Timur Area Malang. (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).