

Stres Kerja dan Dukungan Sosial terhadap *Turnover Intention* pada Pekerja Barista

Sofia¹, Winy Nila Wisudawati^{2*}

Universitas Mercu Buana

e-mail: 1sofialubis19@gmail.com, 2winy.nila@mercubuana.ac.id

*Corresponding author

Abstract. The aim of this study is to determine whether work stress and social support contribute to turnover intention among barista workers in Tangerang City. This study uses multiple linear regression analysis with the subject of barista workers in Tangerang City. The number of samples in this study were 100 respondents. The results of the study show that there is an effect of work stress and social support on turnover intention of barista workers in Tangerang City. The work stress variable has a positive effect on turnover intention, it means if work stress increases turnover intention will also increase, while the social support variable has a negative effect on turnover intention, it means if social support increases turnover intention will decrease and if social support decreases turnover intention will increase. Turnover intention is influenced by work stress and social support by 16,8%.

Keywords: *Work Stress, Social Support, Turnover intention, Barista*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan dukungan sosial memberikan kontribusi terhadap *turnover intention* pada pekerja barista di Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan subjek pekerja barista yang ada di Kota Tangerang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap *turnover intention* pada pekerja barista di Kota Tangerang. Variabel stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan artian jika stres kerja naik maka *turnover intention* juga akan naik, sedangkan variabel dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* dengan artian jika dukungan sosial naik maka *turnover intention* turun dan sebaliknya jika dukungan sosial turun maka *turnover intention* naik. *Turnover intention* dipengaruhi oleh stres kerja dan dukungan sosial sebesar 16,8%.

Kata kunci: *Stres Kerja, Dukungan Sosial, Turnover Intention*

Unggah:	Revisi:	Diterima:
02-02-2023	14-03-2023	25-04-2023

Pendahuluan

Saat ini industri kopi tengah populer di Indonesia, termasuk di Kota Tangerang. Dikutip dari nowjakarta.co.id berdasarkan riset yang dikeluarkan oleh Toffin menyatakan jumlah kedai kopi atau *coffee shop* di Indonesia pada Agustus 2019

terdapat lebih dari 2.950 gerai, jumlah tersebut meningkat tiga kali lipat dibandingkan pada tahun 2016 yang hanya sekitar 1.000 gerai (Widiati, 2020). *Coffee shop* kini memiliki inovasi dalam tema tempat serta inovasi dalam racikan maupun estetika penyajian kopi itu sendiri. Meminum kopi sudah menjadi kebiasaan hingga akhirnya menjadi gaya hidup pada sebagian orang, baik dari kalangan tua hingga kalangan muda dan baik laki-laki ataupun perempuan.

Coffee shop tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk mencicipi minuman atau makanan khasnya, namun sekarang ini banyak orang-orang yang menjadikan *coffee shop* sebagai tempat untuk bertemu dengan rekan kerja atau berkumpul dan bersantai dengan teman. Tak jarang pula ada sebagian orang yang menjadikan *coffee shop* sebagai tempat untuk menggarap tugas karena kenyamanan yang didapatkan di tempat *coffee shop* tersebut serta terkadang diiringi alunan musik sehingga suasana yang diciptakan seperti di rumah sendiri. Racikan dan estetika penyajian juga merupakan daya tarik tersendiri bagi beberapa konsumen. Tentu saja orang dibalik racikan dan penyajian yang diberikan oleh *coffee shop* tersebut tidak terlepas dari yang namanya barista.

Barista merupakan salah satu sumber daya manusia yang krusial dalam *coffee shop*, karena barista merupakan faktor utama dari keberhasilan sebuah *coffee shop*. Dapat dikatakan bahwa barista merupakan nyawa bagi sebuah *coffee shop*, karena tanpa barista suatu *coffee shop* hanya seperti raga tanpa adanya jiwa (Yuliandri, 2016). Tidak sedikit konsumen yang datang kembali ke sebuah *coffee shop* karena pelayanan baristanya yang hangat terhadap pelanggan dan racikan minumannya yang memiliki khas. Sebagai seorang barista tentu saja mereka harus memahami hal-hal yang berhubungan dengan kopi. Hal tersebut dimulai dari memilih biji kopi terbaik, menggiling, dan menyeduhnya menjadi secangkir kopi sesuai dengan permintaan pelanggan. Artinya kenikmatan secangkir kopi dari suatu kedai berada di tangan barista (Kemenparekraf, 2022). Tidak hanya itu, seorang barista juga harus bisa membuat *latte art* yang cantik. Setidaknya dibutuhkan waktu empat bulan untuk mempelajari teknik *latte art* agar hasilnya sempurna. Selain itu barista juga harus memiliki kemampuan melayani yang baik seperti kemampuan berkomunikasi, *multitasking*, bekerja dengan cepat juga kemampuan bekerja sama dalam tim. Semua

hal tersebut patut dikuasai oleh barista agar dapat menyuguhkan cita rasa yang terbaik dalam secangkir kopi untuk para konsumen dan memberikan layanan terbaik pula kepada para konsumennya.

Oleh karena itu saat sudah memutuskan untuk membangun sebuah *coffee shop*, perusahaan harus sudah ada kesiapan untuk menyeleksi, memelihara, dan mengembangkan barista yang mana merupakan salah satu kunci utama dalam kemajuan perusahaannya. Perusahaan memiliki peranan penting dalam membantu karyawan guna menyelesaikan masalah yang mereka hadapi dan sebuah perusahaan hendaknya dapat menumbuhkan tingkat kesetiaan barista terhadap perusahaan, karena jika kesetiaan tidak juga dirasakan oleh barista maka akan berdampak pada perusahaan itu sendiri yaitu berupa munculnya keinginan untuk pindah perusahaan atau berhenti bekerja yang kemudian disebut *turnover intention*. *Turnover intention* adalah suatu kondisi dimana karyawan mempunyai keinginan atau niat yang dilakukan secara sadar untuk menemukan pekerjaan lain sebagai opsi atau pilihan di perusahaan yang berbeda (Abdullah et al, dalam Fitriantini dkk, 2020). *Turnover* tentu saja menjadi sebuah ancaman bagi sebuah perusahaan karena dapat mengakibatkan banyak kerugian baik dari sisi waktu, moral maupun material (Hall dalam Putro, 2020). Kemudian Riani dan Betty (dalam Putro, 2020) menjelaskan *turnover* dapat memberikan efek negatif yaitu terjadinya kenaikan pengeluaran oleh perusahaan untuk keperluan merekrut karyawan baru, turunnya prestasi perusahaan, lalu bertambahnya beban kerja pada karyawan yang masih ada di perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Gutmann pada tahun 2016 mengungkapkan bahwa Indonesia menduduki peringkat ke-empat di dunia sebagai negara dengan tingkat *turnover* yang tinggi yaitu sebanyak 15,8 persen. Kemudian dikutip dari kompas.com berdasarkan survei Mercer Indonesia di tahun 2018 ditemukan bahwa rata-rata sebanyak 7,4 persen para pegawai berpindah pekerjaan dari semua industri (Movanita, 2018). Ada banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut diantaranya yaitu kurangnya kesempatan berkarir, gaji dan benefit yang kurang kompetitif, hubungan antar rekan kerja yang tidak harmonis, stres kerja yang tinggi, jarak dari rumah ke kantor, budaya perusahaan dan tuntutan pekerjaan.

Bagi beberapa industri, *turnover intention* dianggap lebih riskan dibanding dengan *turnover* itu sendiri, hal ini karena karyawan yang memiliki keinginan untuk keluar kerja atau berpindah perusahaan sudah tidak fokus lagi dalam pekerjaan serta hati dan jiwanya sudah tidak lagi di perusahaan tersebut (Suyono et al, 2020). Sutanto & Gunawan (dalam Zulistiawan; Putro dkk, 2020) menyatakan adanya keinginan untuk keluar kerja mengindikasikan bahwa terdapat faktor yang menjadi penyebabnya seperti keadilan kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, beban kerja, stres kerja dan komitmen organisasional. Salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap turnover intention yaitu stres kerja. Robbins & Judge (dalam Purba et al, 2019) menyatakan bahwa saat karyawan merasa tuntutan pekerjaan berganti menjadi tekanan yang melampaui batas kapabilitas mereka untuk mengerjakannya, maka karyawan tersebut akan mengalami stres yang melewati batas hingga berniat untuk keluar atau meninggalkan pekerjaan. Stres adalah suatu kondisi tegang yang dapat berpengaruh terhadap emosi, daya pikir hingga keadaan fisik pada individu (Siagian dalam Fitriantini dkk, 2020).

Stres kerja merupakan perasaan tegang atau perasaan tertekan secara emosional yang diderita karyawan yang tengah mengalami tuntutan yang sangat besar dan berbagai macam kendala yang akan berpengaruh pada emosi, pikiran juga kondisi fisik karyawan (Effendi dalam Fitriantini dkk, 2020). Stres kerja dapat berdampak baik ataupun buruk pada karyawan. Pada dampak yang baik diharapkan dapat mempercepat karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, namun apabila stres tidak dapat ditangani maka akan menyebabkan kerugian bagi karyawan (Gitosudarmo, dalam Fitriantini dkk, 2020).

Dikutip dari suara.com berdasarkan survei yang dilakukan Mercer Marsh Benefit (MMB) pada tahun 2021 ditemukan bahwa 2 dari 5 karyawan atau sebanyak 37 persen karyawan di Indonesia mengalami stres akibat pekerjaan. Namun jika dibandingkan dengan tingkat Asia dan Global, hal tersebut masih lebih kecil yang mana karyawan di Asia memiliki rata-rata tingkat stres mencapai 51 persen dan di tingkat dunia mencapai 50 persen (Halidi dan Varwati, 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahmizal dan Novia (2021) dengan sampel dalam penelitian tersebut adalah karyawan PT. Brahma Bina Bakti Mill Jambi sebanyak 62 orang dan hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif pada stres kerja terhadap turnover intention sehingga dapat diartikan bahwa jika karyawan mengalami stres kerja yang tinggi maka tingkat turnover intention yang dirasakan juga akan tinggi.

Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu dukungan sosial yang didapatkan karyawan (Lobburi et al, dalam Kharismawati & Dewi, 2016). Sarafino (dalam Astari dkk, 2017) menjelaskan bahwa dukungan sosial mengarah pada pemberian kenyamanan kepada orang lain, menjaganya maupun menghargainya. Lambert et al. (dalam Nirmala dan Abdurrahman, 2020) mengatakan bahwa dukungan sosial sangat berharga untuk karyawan, dukungan sosial yang dimaksud berupa dukungan psikologis, motivasi serta bantuan feedback.

Dalam sebuah lingkungan kerja atau organisasi dukungan sosial tidak hanya diberikan oleh antar karyawan, namun dukungan dari atasan maupun keluarga juga dirasa penting agar tercipta kenyamanan seorang karyawan. Menurut Fadhilah (dalam Putra dan Surya, 2020) keinginan karyawan untuk keluar kerja akan berkurang apabila karyawan tersebut menerima dukungan dari rekan kerja dan juga keluarga.

Penelitian yang dilakukan oleh Padmantlyo & Sabilla (2017) dengan sampel penelitian 53 karyawan PT. Driver Online Nusantara dan hasil penelitian menunjukkan stres kerja serta dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, dengan kata lain tingginya tingkat stres kerja membuat turnover intention menjadi tinggi pula dan dukungan sosial yang tinggi tidak mengurangi turnover intention pada karyawan. Meskipun karyawan mendapat dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga nyatanya tidak mampu memastikan berkurangnya turnover intention pada karyawan. Namun dalam penelitian tersebut, pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dapat dimoderasi oleh dukungan sosial dengan pengaruh negatif signifikan.

Peneliti melakukan wawancara awal dengan beberapa barista yang bekerja di *coffee shop* daerah Kota Tangerang. Berdasarkan hasil *interview* didapati bahwa tugas

seorang barista tidak hanya membuat kopi saja melainkan juga melakukan pelayanan berupa mengantar pesanan lalu membersihkan toko hingga membeli bahan baku, selain itu juga mengerjakan bagian kasir dan mengantar pesanan ke pelanggan. Faktor-faktor seperti keseluruhan *jobdesc* yang dihandle oleh barista memakan waktu yang lama, jam kerja yang melebihi jam operasional serta *jobdesc* yang tidak sesuai dengan perjanjian kerja membuat barista menjadi stres dalam bekerja dan muncul keinginan untuk keluar kerja. Stres yang dialami barista ditandai dengan seringnya sakit pada kepala, perasaan yang menjadi lebih sensitif dan mudah marah, keinginan meminum alkohol, serta kurang fokus dalam bekerja. Keinginan untuk keluar kerja yang dirasakan juga biasanya ditandai dengan pikiran untuk keluar kerja dan mencari pekerjaan lain melalui teman-temannya. Usaha untuk mengurangi niat keluar kerja yang dilakukan meliputi meminta nasihat atau masukan dari teman dan keluarga, mencari teman yang dapat menjadi tempat untuk meminta saran sebagai dukungan sosial terkadang dapat membantu mengurungkan atau mengurangi niat keluar kerja tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, yang mana barista sebagai kunci dari sebuah *coffee shop* yang tentu saja diberi tuntutan oleh perusahaan sehingga memungkinkan terjadinya stres kerja maka peneliti ingin mengetahui apakah stres kerja mempengaruhi *turnover intention* pada barista lalu peneliti juga ingin mengetahui apakah dukungan sosial bagi barista juga mempengaruhi *turnover intention*.

Turnover Intention

Turnover diartikan sebagai pergantian. Sedangkan arti dari *intention* adalah keinginan atau niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sehingga *turnover intention* dapat dimaknai sebagai keinginan untuk meninggalkan tempat bekerja saat ini yang mana keinginan tersebut mengarah pada perilaku *turnover* yang sebenarnya (Moblely, Horner dan Hollingsworth dalam Putro, dkk., 2020).

Hal serupa juga dinyatakan oleh Jex & Britt (dalam Putro dkk., 2020) yang mendefinisikan *turnover intention* sebagai niat seseorang untuk berhenti bekerja atau pindah ke perusahaan yang lain. Pendapat lain menyatakan bahwa *turnover intention* ialah hasrat karyawan untuk berhenti bekerja secara sukarela menurut pilihannya

sendiri (Zeffane dalam Astari dkk., 2017). Jadi, dapat diartikan *turnover intention* merupakan niat atau keinginan seseorang untuk keluar dari perusahaan dan berpindah ke tempat kerja lainnya untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

Mobley dalam Ardan & Jaelani (2021) menyebutkan bahwa *turnover intention* terdiri dari tiga aspek, yakni: (1) *Thinking of Quitting*, karyawan memiliki pikiran untuk meninggalkan pekerjaan atau perusahaan. Hal tersebut dapat dimulai dengan perasaan tidak puas yang dialami karyawan, sehingga nantinya muncul pikiran untuk berpindah perusahaan; (2) *Intention to Search*, Keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Apabila pikiran-pikiran untuk keluar dari pekerjaan sudah menghampiri karyawan, karyawan akan mencoba mencari pekerjaan lain yang dirasa lebih baik. Karyawan akan melakukan upaya-upaya seperti mencari lowongan di berbagai media atau bertanya kepada kerabat mengenai informasi lowongan di perusahaan lain; (3) *Intention to Quit*, Sikap-sikap tertentu mulai ditunjukkan karyawan yang mencerminkan keinginannya untuk keluar dari perusahaan. Apabila karyawan sudah mendapat pekerjaan yang lebih baik, nantinya karyawan juga akan memutuskan untuk tetap tinggal atau keluar dari perusahaannya.

Moore (dalam Ardan & Jaelani, 2021) menyatakan *turnover intention* dipengaruhi oleh dua faktor yaitu stres kerja dan kepuasan kerja. Menurut Price dan Mueller (dalam Son, 2012; Ardan & Jaelani, 2021) *turnover intention* dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu; komitmen organisasi, kepuasan kerja, burnout, kesempatan kenaikan jabatan & pengembangan karir, dukungan pengawas, dukungan rekan kerja, komunikasi formal, dan upah.

Stres Kerja

Stres kerja didefinisikan oleh Beehr dan Newman (dalam Wijono; Izzati & Mulyana, 2019) sebagai keadaan yang muncul dalam interaksi antara manusia dengan pekerjaan. Davis dan Newstrom (dalam Haholongan, 2018) mengartikan stres kerja sebagai masalah yang dihadapi oleh karyawan yang dapat mempengaruhi pola pikir dan tingkat emosional. Sedangkan Nadhova dkk. (2022) mendefinisikan stres kerja sebagai respon fisik dan psikologis individu terhadap perubahan lingkungan kerja yang dianggap merusak dan mengancam.

Haholongan (2018) menyatakan stres kerja merupakan tekanan yang dirasakan karyawan terhadap perusahaan. Jha (dalam Shukla & Srivastava; Ardini & Parahyanti, 2021) mengatakan stres kerja dapat berasal dari perselisihan peran, perselisihan antar rekan kerja, banyaknya beban kerja, dan konflik kerja-keluarga. Stres kerja adalah sebuah tanggapan adaptif yang dianggap sebagai akibat dari kegiatan atau pekerjaan seseorang yang menjadi beban psikologis dan fisik secara berlebihan (Gumilang, 2016). Jadi stres kerja dapat didefinisikan suatu tekanan yang dialami pekerja terhadap beban atau tugas yang mampu mengganggu kondisi fisik dan psikologis orang tersebut.

Menurut Beehr (dalam Angwen, 2017) aspek stres kerja terbagi menjadi tiga, yaitu: (1) aspek fisiologis, dapat diartikan sebagai respon tubuh dalam kondisi tertekan atau stres. Hal tersebut dapat berupa detak jantung yang berdebar kencang, mudah lelah, gangguan pada pernafasan, lebih sering berkeringat, sakit kepala dan pada beberapa orang menyebabkan gangguan tidur; (2) aspek psikologis, dapat juga disebut sebagai emosi. Aspek ini diartikan sebagai respon dari keadaan tertekan yang dirasakan karena pekerjaan. Hal tersebut dapat berupa kecemasan yang berlebihan, mudah marah dan sensitif, komunikasi, frustrasi, sulit konsentrasi, hilangnya kreativitas, hilangnya semangat hidup dan turunnya rasa percaya diri; (3) aspek perilaku, diartikan sebagai respon fisik yang ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Hal yang ditunjukkan seperti menunda pekerjaan, turunnya prestasi dan produktivitas, meminum miras & mabuk, sikap makan yang tidak wajar, agresivitas dan kriminalitas serta turunnya kualitas hubungan interpersonal.

Asih dkk. (2018) mengatakan stres kerja dapat diakibatkan oleh masalah yang berasal dari luar organisasi atau perusahaan. Misalnya finansial, masalah yang berkaitan dengan keluarga, kondisi fisik, kasus pernikahan (seperti perceraian), perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal, dan permasalahan pribadi lainnya.

Dukungan Sosial

Cohen & Syme (dalam Harefa & Rozali, 2020) mengartikan dukungan sosial sebagai pemberian dukungan oleh orang lain kepada seseorang dan dapat mempengaruhi kesejahteraan orang tersebut. Putra & Surya (2020) menngartikan

dukungan sosial sebagai dukungan yang membuat orang yang menerimanya merasa dihargai serta memberikan dampak positif bagi yang menerima dan dukungan tersebut didapatkan secara langsung ataupun tidak langsung. Sedangkan menurut Padmantlyo & Sabilla (2017) dukungan sosial ialah sikap mendorong atau bentuk menyemangati yang diberikan kepada seseorang yang membutuhkan, seperti memberi nasihat atau informasi sehingga individu tersebut merasa nyaman dan dihargai.

Dukungan sosial bagi individu dapat menurunkan kecemasan, ketidakpastian, dan stres apabila individu tersebut dihadapkan dengan masalah atau kesulitan (Kharismawati & Dewi, 2016). Dukungan sosial bisa diartikan berupa pemberian bantuan oleh orang lain seperti teman, keluarga, ataupun atasan dalam berbagai bentuk, seperti perhatian atau kasih sayang, nasehat, informasi, dan sebagainya yang nantinya dukungan tersebut dapat meningkatkan perasaan positif & perasaan dihargai bagi orang yang menerima dukungan.

Aspek dukungan sosial yang dijelaskan oleh Cohen dkk. (dalam Lestari & Primadineska, 2021) antara lain: (a) *tangible support*, merupakan bantuan yang diberikan dalam kegiatan sehari-hari maupun bantuan berbentuk finansial; (b) *appraisal support*, merupakan bantuan yang diberikan kepada seseorang untuk menemukan penyelesaian atau bantuan dalam memberikan strategi ketika menghadapi masalah; (c) *self-esteem support*, merupakan suatu bentuk dukungan yang diberikan agar individu memiliki perasaan positif pada dirinya dan menjadikan individu merasa setara dengan orang lain; (d) *belonging support*, merupakan dukungan yang dirasakan individu bahwa terdapat orang lain yang mampu diandalkan untuk membantu individu tersebut.

Cohen & Syme (dalam Suryani, 2017) mengungkapkan dukungan sosial dipengaruhi oleh: (1) pemberi dukungan sosial, dukungan akan lebih bermakna dan berarti apabila didapatkan dari orang yang sama dibandingkan dari orang yang berbeda-beda. Hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepercayaan dan kedekatan penerima dukungan; (2) jenis dukungan, dukungan yang diberikan berguna dan sebanding dengan keadaan yang sedang dialami sehingga menjadi bermakna bagi yang menerima dukungan; (3) Penerima dukungan, contohnya yaitu sifat/kepribadian,

kedudukan sosial, dan kebiasaan. Dukungan akan berguna jika pemberi dan penerima dukungan mempunyai kapabilitas untuk mencari dan menjaga dukungan yang diperoleh; (4) lamanya pemberian dukungan, kapasitas yang dimiliki pemberi dukungan berpengaruh dengan waktu dalam memberikan dukungan selama periode tertentu.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap turnover intention pada pekerja barista di Kota Tangerang. Responden dalam penelitian ini adalah pekerja barista yang bekerja di daerah Kota Tangerang dengan masa kerja minimal 3 bulan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode sampling dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan teknik purposive sampling.

Dalam penelitian ini *Skala Likert* digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Masing-masing item pada pernyataan memiliki empat pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menyebarkan kuesioner dengan bantuan *google form*, kemudian dilakukan tes reliabilitas dan tes normalitas. Alat ukur stres kerja dikembangkan oleh Beehr (2014) berdasarkan tiga aspek yaitu fisiologis, psikologis dan perilaku yang terdiri dari 25 item. Sedangkan alat ukur dukungan sosial dikembangkan oleh Cohen dkk (1985) yang bernama *Interpersonal Support Evaluation List (ISEL)* berdasarkan empat aspek yaitu *tangible support*, *appraisal support*, *self-esteem support* dan *belonging support* yang terdiri dari 24 item. Lalu alat ukur *turnover intention* yang dikembangkan oleh Mobley (1978) berdasarkan tiga aspek yaitu *thinking to quitting*, *intention to search*, dan *intention to quit* yang terdiri dari 5 item.

Hasil

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap turnover intention. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Kategorisasi pada tiap variabel dilakukan dengan menganalisa

data deskriptif yang telah dilakukan peneliti. Terdapat tiga kategori dalam penelitian ini yaitu tinggi, sedang dan rendah sebagai berikut.

Tabel 1.
Statistik Deskriptif

	N	Range	Min	Max	Mean	SD
Stres Kerja	100	23	42	65	53,87	5,055
Dukungan Sosial	100	32	55	87	69,89	6,518
Turnover Intention	100	11	7	18	12,92	2,577

Tabel 2.
Kategorisasi Stres Kerja

	N	Persentase
Rendah	17	17,0
Sedang	64	64,0
Tinggi	19	19,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2 kategorisasi pada variabel stres kerja menunjukkan bahwa kategori terbanyak ada pada tingkat sedang dengan frekuensi sebesar 64 responden (64%). Selanjutnya frekuensi sebesar 19 responden (19%) berada pada tingkat tinggi. Dan frekuensi paling sedikit yaitu 17 responden (17%) berada pada tingkat rendah.

Tabel 3.
Kategorisasi Dukungan Sosial

	N	Persentase
Rendah	11	11,0
Sedang	70	70,0
Tinggi	19	19,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 3 kategorisasi pada variabel dukungan sosial menunjukkan bahwa kategori terbanyak ada pada tingkat sedang dengan frekuensi sebesar 70 responden (70%). Selanjutnya frekuensi sebesar 19 responden (19%) berada pada tingkat tinggi. Dan frekuensi paling sedikit yaitu 11 responden (11%) berada pada tingkat rendah.

Tabel 4.
Kategorisasi Turnover Intention

	N	Persentase
Rendah	11	11,0
Sedang	66	66,0
Tinggi	23	23,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4 kategorisasi pada variabel turnover intention menunjukkan bahwa kategori terbanyak ada pada tingkat sedang dengan frekuensi sebesar 66 responden (66%). Selanjutnya frekuensi sebesar 23 responden (23%) berada pada tingkat tinggi. Dan frekuensi paling sedikit yaitu 11 responden (12,5%) berada pada tingkat rendah.

Tabel 5
Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirov
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200

Berdasarkan tabel 5 hasil pada uji normalitas Kolmogorv-Smirnov menunjukkan nilai $p = 0,200 > 0,05$ sehingga diartikan data dalam penelitian berdistribusi normal. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Tabel 6.
Analisis Regresi Linier Berganda

	Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	14,500	4,917	
	Stres Kerja	,108	,053	,211
	Dukungan Sosial	-,106	,041	-,267

Berdasarkan tabel 6 didapatkan persamaan $Y = 14,500 + 0,108X_1 - 0,106X_2$ dengan artian terdapat pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap turnover intention pada pekerja barista di Kota Tangerang. Stres kerja berkorelasi positif dengan turnover intention. Dengan kata lain jika stres kerja pada barista naik maka turnover intention juga akan naik. Lain halnya dengan dukungan sosial yang berkorelasi negatif dengan turnover intention, dengan kata lain jika dukungan sosial naik maka turnover

intention akan menurun dan sebaliknya apabila dukungan sosial menurun maka turnover intention akan naik.

Tabel 7.
Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,410	0,168	0,151

Berdasarkan tabel 7 didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,168 dengan artian *turnover intention* dipengaruhi oleh stres kerja dan dukungan sosial sebesar 16,8%.

Tabel 8.
Simpulan Nilai Koefisien, Cross-Product, Regresi dan Sumbangan Efektif Total

	Koefisien (B)	Cross-Product	Regresi	Sumb. Efektif Total
Stres Kerja	0.108	430,960	110,400	16,8%
Dukungan Sosial	-0,106	-605,880		

Berdasarkan tabel 8 nilai tersebut dimasukkan ke dalam rumus menurut Widhiarso (2011). Setelah tabel diatas dimasukkan ke dalam rumus, maka didapatkan hasil sebagai berikut.

1. Stres Kerja

$$SE_{x1} = \frac{0,108 \times 430,960 \times 16,8}{110,400} \times 100\% = 7\%$$

2. Dukungan Sosial

$$SE_{x2} = \frac{-0,106 \times -605,880 \times 16,8}{110,400} \times 100\% = 9,8\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh terbesar diberikan oleh dukungan sosial terhadap turnover intention yaitu sebesar 9,8% sedangkan stres kerja hanya memberikan pengaruh sebesar 7% terhadap turnover intention. Secara keseluruhan pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap turnover intention sebesar 16,8%.

Diskusi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis penelitian yaitu H_a : Ada pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap turnover intention pada

pekerja barista di Kota Tangerang dapat diterima. Berdasarkan hasil kategorisasi yang sudah dilakukan, pada ketiga variabel yaitu stres kerja, dukungan sosial dan turnover intention responden terbanyak ada pada kategori sedang. Sehingga dapat diartikan stres kerja yang dialami responden berada pada tingkat sedang, hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yaitu beban kerja yang berlebih, adanya konflik peran, tanggung jawab terhadap orang lain dan masalah pengembangan karir. Menurut Qureshi dkk (dalam Gumilang 2016) apabila perusahaan ingin mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan harus mengurangi penyebab stres kerja yang mengarah pada pergantian karyawan atau turnover. Lalu dukungan sosial yang dirasakan responden juga berada pada kategori sedang, Cohen & Syme (dalam Suryani, 2017) menyatakan faktor yang mempengaruhi dukungan sosial yaitu pemberi dukungan, jenis dukungan, penerima dukungan dan lamanya pemberian dukungan. Dalam hal ini perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan dukungan sosial seperti hubungan antar karyawan dalam bekerja, hubungan karyawan dengan keluarga serta lingkungan sosialnya. Karena jika seseorang mempunyai hubungan sosial yang kuat dengan keluarga dan teman-temannya maka terdapat kecenderungan orang tersebut menunjukkan turnover intention yang rendah (Putra & Surya, 2020).

Berdasarkan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan, didapati nilai koefisien regresi variabel Stres Kerja (X_1) bernilai positif sebesar 0,108. Dengan kata lain jika stres kerja naik maka *turnover intention* juga akan naik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Padmanty & Sabilla (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk pindah ke perusahaan lain yang dinilainya lebih baik dari sebelumnya. Kemudian pada variabel Dukungan Sosial (X_2) koefisien regresi bernilai negatif sebesar 0,106. Sehingga dapat diartikan bahwa jika dukungan sosial naik maka akan diikuti dengan penurunan pada *turnover intention*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Utomo (2018) yaitu dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Dengan artian bahwa dalam menurunkan *turnover intention* dapat dilakukan dengan cara

meningkatkan dukungan sosial terhadap karyawan, khususnya dukungan emosional berupa kegiatan yang melibatkan semua karyawan sehingga dapat terjalin hubungan yang baik antar karyawan dan dapat membangun kebersamaan serta hubungan yang lebih erat, dengan begitu mereka dapat menumbuhkan rasa kepedulian dan terciptanya dukungan dan dorongan antar karyawan.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,168 atau dapat diartikan *turnover intention* dipengaruhi oleh stres kerja dan dukungan sosial sebesar 16,8%. Stres kerja memiliki pengaruh lebih rendah terhadap *turnover intention* yaitu sebesar 7%. Hal ini selaras dengan penelitian Gumilang (2016) yang dalam penelitiannya memperlihatkan stres kerja memiliki pengaruh lebih rendah terhadap *turnover intention*. Apabila perusahaan ingin mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan harus mampu mengurangi tingkat stres pada karyawan dengan mencari tahu dan mengevaluasi *stressor* yang menjadi sebab munculnya stres. Sedangkan dukungan sosial memiliki pengaruh lebih tinggi terhadap *turnover intention* yaitu sebesar 9,8%. Hal ini sejalan dengan penelitian Utomo (2018) bahwa seseorang cenderung akan mencari dukungan melalui hubungan sosial selama masa-masa sulit, dengan mencari seseorang yang dapat menjadi pendengar atau seseorang yang dianggap dapat memberikan nasihat dengan bijak. Dalam hal ini karyawan akan mencari orang-orang terdekat nya (berupa teman, keluarga, kerabat, atasan) untuk membantu karyawan tersebut keluar dari masalahnya yaitu *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah perusahaan.

Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap *turnover intention* pada pekerja barista di Kota Tangerang. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap *turnover intention* sebesar 16,8%. Variabel stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dengan artian apabila stres kerja naik maka *turnover intention* akan naik. Sedangkan variabel dukungan sosial memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* dengan artian jika dukungan sosial naik maka *turnover intention* akan turun begitupun sebaliknya jika dukungan sosial turun maka *turnover*

intention akan naik. Variabel stres kerja memiliki pengaruh positif sebesar 7% terhadap *turnover intention* dan variabel dukungan sosial memiliki pengaruh negatif sebesar 9,8% terhadap *turnover intention*.

Saran

Saran praktis dalam penelitian ini yaitu diharapkan kepada para atasan di coffee shop khususnya daerah Kota Tangerang untuk memperhatikan tingkat stres para barista dengan cara evaluasi faktor penyebab stres dan mencari cara untuk mengatasinya. Misalnya atasan dapat membagi tugas yang merata dan adil kepada tiap-tiap barista agar tidak terjadi beban kerja yang berlebihan sehingga barista dapat berkonsentrasi atau fokus pada *jobdesc* nya masing-masing.

Peneliti juga menyarankan agar atasan atau perusahaan melakukan upaya untuk meningkatkan dukungan sosial tersebut yang dapat dilakukan dengan memberikan pujian atau reward kepada barista yang berprestasi sehingga barista merasa dihargai lalu dapat juga melakukan kegiatan outing atau gathering agar semakin mempererat hubungan antar karyawan dan atasan. Atasan atau perusahaan juga dapat memperhatikan shift kerja karyawan agar tidak jumpy sehingga karyawan memiliki waktu yang cukup untuk keluarga dan kerabatnya. Sehingga diharapkan tingkat *turnover intention* pada barista akan rendah.

Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan kerja, upah, komitmen organisasi dan variabel lain yang terkait dengan *turnover intention* untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas. Lalu dapat menambah jumlah responden agar penelitian lebih akurat dan mewakili populasi yang ada.

Daftar Pustaka

- Angwen, D. G. (2017). Hubungan Antara Lingkungan Fisik dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada PT Panggung Electric Citrabuana. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2), 577-586.
- Ardan, M., & Jaelani, A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Turnover Intention Dapat Mempengaruhi Kualitas Kinerja Perusahaan*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada
- Ardini, D. R., & Parahyanti, E. (2021). Peran Stres Kerja Terhadap Niat Berhenti Bekerja Dimoderasi Oleh Tekanan Psikologis Akibat Covid-19. *Psikostudia*, 10(2), 184-195. Doi: 10.30872/psikostudia

- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stress Kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Astari, F., Palilati, A., & Halim, H. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial, Iklim Etika, dan Komitmen Organisasi Terhadap Niat Pindah (Turnover Intention) Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Persero, TBK Cabang Kendari. *Jurnal JUMBO*, 1(1), 30-39.
- Beehr, T. A. (2014). *Psychological Stress in the Workplace*. Routledge.
- Cohen, S., Mermelstein, R., Kamarck, T., & Hoberman, H. M. (1985). Measuring the functional components of social support. In *Social support: Theory, research and applications* (pp. 73-94). Springer, Dordrecht.
- Fitriantini, dkk. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di RSUD Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 23-38.
- Gumilang, M. N. K. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Intensi Turnover. *TAZKIYA: Journal of Psychology*, 4(1), 129-145.
- Gutmann, P. (2016, Juni). Tackling Trends In Turnover. *Mercer Webcast Series*. Diakses pada 15 Juni 2022, pada <https://www.mercer.com/content/dam/mercer/attachments/global/webcasts/gl-2016-webcast-talent-tackling-trends-in-turnover-mercer.pdf>
- Haholongan, R. (2018). Stres Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Perusahaan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 61-67.
- Halidi, R., & Varwati, L. (2021, November). Survei MMB: 2 dari 5 Karyawan Indonesia Stres Karena Kerjaan. Suara.com. Diakses pada 18 Januari 2022, dari <https://www.suara.com/health/2021/11/25/123506/survei-mmb-2-dari-5-karyawan-indonesia-stres-karena-kerjaan?page=all>
- Harefa, P. P. P., & Rozali, Y. A. (2020). Dukungan Sosial Terhadap Konsep Diri Pada Remaja Korban Bullying. *JCA Psikologi*, 1(1), 1-8.
- Izzati, U. A., & Mulyana, O. P. (2019). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jawa Timur: Penerbit Bintang Surabaya.
- Kememparekraf. (2022). Profesi Barista Semakin Diminati Generasi Muda, Ini Alasannya. Kememparekraf.go.id. Diakses pada 9 April 2023 dari <https://kememparekraf.go.id/ragam-ekonomi-kreatif/profesi-barista-semakin-diminati-generasi-muda-ini-alasannya>
- Kharismawati, D. A. P., & Dewi, I. G. A. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasional, Dukungan Sosial, dan Iklim Etika Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(2), 1368-1398.
- Lestari, G. F., & Primadineska, R. W. (2021). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemoderasi pada Pekerja Milenial. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 11-20.
- Mobley, W., H. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63: 408-414.
- Movanita, A. N. K. (2018). 1 dari 4 Pegawai Resign Punya Keahlian Yang Dibutuhkan Perusahaan. Diakses dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/12/07/101938426/1-dari-4-pegawai-resign-punya-keahlian-yang-dibutuhkan-perusahaan?page=all>

- Nadhova, G., Muhandi, M., & Kusnadi, D. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Kualitas Terhadap Turnover Intention Perawat di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Priority*, 5(1), 34-43.
- Nirmala, P. A., & Abdurrahman, D. (2020). Pengaruh Self-Efficacy Terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating. *Prosiding Manajemen*, 6(2), 930-937.
- Padmantlyo, S., & Sabilla, A. P. (2017). Job Stress and Intention Turnover: Does Social Support Matter?. *ISETH 2017 (The 3rd International Conference on Science, Technology, and Humanity)*, 135-139.
- Purba, S. D., Winata, H., & Efendi, E. (2019). Work Stress as a Mediator of Job Demand On Turnover Intention. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 20(2), 108-124.
- Putra, I. G. A. P., & Surya, I. B. K. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7), 2790-2809.
- Putro, dkk. (2020). Stres Kerja, Keterlibatan Kerja dan Intensi Turnover pada Generasi Milenial. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 9(2), 154-163.
- Rahmizal, M., & Novia, L. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Brahma Bina Bakti Mill Jambi. *Jurnal Pundi*, 05(01), 31-44.
- Suryani, C. (2017). Dukungan Sosial di Media Sosial. Yogyakarta: ASPIKOM dan Buku Litera Yogyakarta.
- Suyono, J., Eliyana, A., & Ratmawati, D. (2020). The Nightmare of Turnover Intention for Companies in Indonesia. *Opcion*, 36(91), 871-888.
- Utomo, F. (2018). Pengaruh Job Involvement dan Social Support Terhadap Turnover Intention Perusahaan Manufaktur Peralatan Rumah Tangga di Surabaya. *AGORA*, 6(2).
- Widhiarso, W. (2011). Menghitung Sumbangan Efektif Tiap Aspek Terhadap Variabel Dependen. Fakultas Psikologi UGM.
- Widiati, S. (2020). The Emerging Business of Coffee Shops In Indonesia. Diakses dari <https://www.nowjakarta.co.id/the-emerging-business-of-coffee-shops-in-indonesia/>
- Yuliandri, M. T. (2016, Maret). 4 Cara Memilih Barista Untuk Kedai Kopimu. Diakses dari <https://ottencoffee.co.id/majalah/4-cara-memilih-barista-untuk-kedai-kopimu>