

---

## **Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Stress Kerja sebagai Variabel Intervening**

---

**Kiki Rahmawati Santoso**

*STIE Indonesia Banking School*  
kikirahmawatisantoso@gmail.com

**Batara M. Simatupang**

*STIE Indonesia Banking School*  
batara.ms@ibs.ac.id

**Eddy Haryanti\***

*STIE Indonesia Banking School*  
eddy.haryanti@ibs.ac.id

**Ahmad Adriansyah**

*STIE Indonesia Banking School*  
ahmad.adriansyah@ibs.ac.id

**Subarjo Joyosumarto**

*STIE Indonesia Banking School*  
subarjo.joyosumarto@ibs.ac.id

### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of workload on job stress, the influence of the work environment on job stress, the influence of workload on turnover intention, the influence of the work environment on turnover intention, and the influence of job stress on turnover intention. This research uses a quantitative method with a survey approach. Researchers collected data by distributing questionnaires. The population in this study is all employees of the Smalrt Branch Bank Mandiri Banking in Region IV Jakarta 2, totaling about 100 respondents. The sampling technique in this study is saturation sampling, where all population members are used as samples, resulting in 100 respondents in this research. In this study, data processing and evaluation are done using Structural Equation Modeling (SEM PLS) with the software Smart PLS 3.0.*

*The results of the study show that there is a significant positive influence of workload and the work environment on job stress. There is no significant influence of workload on turnover intention. There is a significant positive influence of the work environment and job stress on turnover intention. For future researchers, it is recommended to further develop this study with other variables such as competency, leadership, and compensation existing in Bank Mandiri.*

### **Keywords**

*Workload; work environment; job stress; turnover intention*

---

\*) Corresponding Author

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja, pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja, pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*, pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* dan pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Perbankan *Smart Branch* Bank Mandiri di wilayah Region IV Jakarta 2, yang berjumlah sekitar 100 orang responden. Teknik sampling pada penelitian ini adalah sampel jenuh, sampel jenuh adalah teknik di mana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini pengolahan dan evaluasi data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM PLS) dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif dari beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap *turnover intention*. Terdapat pengaruh signifikan positif dari lingkungan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*. Bagi peneliti berikutnya diharapkan untuk bisa mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang lain seperti variabel kompetensi, kepemimpinan, dan kompensasinya yang ada di Bank Mandiri.

## Kata Kunci

beban kerja; lingkungan kerja; stress kerja; *turnover intention*

---

## Pendahuluan

Situasi pandemi mengakibatkan banyak perusahaan dan organisasi bisnis mengalami berbagai tantangan yang sulit. Salah satunya adalah lambatnya pada pertumbuhan bisnis, pendapatan yang tidak mencapai target yang diharapkan, kendala dalam komunikasi antara anggota tim dan bahkan kehilangan pelanggan yang berharga.

Adanya pandemi global telah mengakibatkan perubahan signifikan di semua sektor. Perubahan ini secara nyata mempengaruhi kondisi ekonomi di Indonesia, terutama di kalangan masyarakat kurang mampu. Orang-orang WHO yang kehilangan pekerjaan karena pandemi biasanya mengalami kemunduran ekonomi yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa kesiapan yang memadai dan pola pikir yang matang, kesejahteraan masyarakat dapat terancam ketika menghadapi krisis selama pandemi.

Pandemi ini telah mengubah ekonomi secara signifikan. Selama pandemi terjadi, keadaan ekonomi masyarakat di Indonesia tentu mengalami berbagai perubahan yang signifikan. Hal ini tentu menimbulkan berbagai fenomena baru dalam kehidupan sehari-hari (<https://pen.kemenkeu.go.id>).

Penurunan keadaan ekonomi yang signifikan tentunya menyebabkan terhambatnya perputaran bisnis baik skala besar, menengah maupun kecil. Kondisi ekonomi sulit menimbulkan kebijakan kebijakan baru dalam dunia bisnis salah satunya kebijakan mengenai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu bagian terpenting dalam sebuah organisasi bisnis dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan bisnis tersebut. Keberhasilan atau kegagalan perusahaan ditentukan oleh kebiasaan kerja karyawannya dan tingkat produktivitasnya.

Untuk mengatasi situasi yang menantang ini, perusahaan melakukan proses seleksi pekerja yang mempekerjakan sejumlah besar karyawan dengan tingkat kompetensi tinggi dan kebiasaan kerja yang jelas. Disiplin yang baik mencerminkan tanggung jawab seorang pegawai terhadap tugas yang diberikan. Dalam hal ini dapat mendorong pada semangat kerja demi untuk tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang dipertahankan oleh perusahaan adalah mereka yang memiliki etos kerja yang baik serta disiplin kerja yang tinggi

(Zebua, 2020).

Selain disiplin dan motivasi, upaya lain untuk meningkatkan kinerja pegawai antara lain dengan memperhatikan beban kerja. Beban kerja adalah sejumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Beban kerja adalah salah satu bidang dalam manajemen sumber daya manusia yang perlu dikelola dengan baik.

Pada dasarnya, beban kerja mengacu pada jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh setiap individu atau tim dalam suatu organisasi. Dalam mengelola beban kerja, ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan antara lain identifikasi dan penugasan tugas yang jelas kepada setiap individu, analisis kapasitas kerja dan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi beban kerja, seperti ketersediaan sumber daya, prioritas strategis organisasi, dan alokasi waktu yang efisien (Rohman, et. al, 2023).

Stres adalah suatu tekanan atau perasaan yang menekan di dalam diri seseorang yang disebabkan oleh ketidak seimbangan antara harapan dengan kenyataan (Sukadiyanto, 2010). Stres kerja akan memberikan dampak yang negatif baik pada individu karyawan maupun perusahaan. Karyawan yang mengalami stres di pekerjaan mungkin akan berdampak negatif terhadap kemampuan mereka dalam melakukan pekerjaan di tempat kerja, yang akan berdampak negatif terhadap kemampuan mereka dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini akan memberikan manfaat kepadabagi perusahaan jika tidak menjadi prioritas perusahaan jika hal tersebut tidak menjadi prioritas.

Sejalan dengan pendapat Purba (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Stres Kerja Dan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kabanjahe menyatakan bahwa karyawan yang mengalami stres terlalu besar, prestasi kerjanya akan menurun. Hal ini dikarenakan stres dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan dan menimbulkan perilakunya tidak teratur yang berakibat munculnya intensi pindah kerja (*turnover*).

Dewi & Sriathi (2019) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover

Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja menjelaskan bahwa meminimalkan peran stress adalah dimensi kunci dari kesejahteraan individu dan keberhasilan perusahaan. Pendapat ini juga diperkuat dengan hasil penelitian Nur'aini (2016) yang menyatakan adanya dampak positif dari stres kerja dimana semakin tinggi stress karyawan dalam bekerja akan mendorong peningkatan karyawan untuk melakukan pindah kerja. Namun penelitian Kurniawati, Riandhita & Robetmi (2018), memberikan hasil sebaliknya bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Selain beban kerja faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala hal yang ada disekitar tempat seseorang bekerja yang bisa mempengaruhi orang tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya (Nitisemito, 2015). Perusahaan dituntut untuk dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi karyawan.

Lingkungan kerja dibagi menjadi dua jenis yaitu lingkungan fisik dan non fisik (Sedarmayanti, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irvianti, Lamksi & Renno (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT XL Axiata Tbk Jakarta menunjukkan lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif signifikan terhadap stress kerja pegawai. Tingkat stress kerja yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja non fisik akan berpengaruh pula terhadap tingkat *turnover intention* (Mathis dan Jackson, 2006).

Tingkat stress karyawan mungkin dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya. Kurangnya kesehatan dan kesejahteraan di tempat kerja dapat menimbulkan stress dan berdampak negatif, dapat menimbulkan stress dan berdampak terhadap prestasi kerja karyawan. Mengurangi dampak negatif terkait pekerjaan, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung. Lingkungan kerja yang lebih baik dapat dicapai dengan menggunakan sejumlah strategi, termasuk peluang untuk pengembangan pribadi, komunikasi terbuka, fleksibilitas ditempat kerja, dan dukungan dari atasan ( Hermana & Sukmawati, 2024).

Penelitian ini dilakukan pada Bank Mandiri yang telah menerapkan *digital banking*. Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau OJK yang tertera pada nomor 12/POJK.03/2018 terkait perbankan digital oleh bank umum, dijelaskan bahwa digital banking adalah suatu layanan perbankan elektronik yang dibuat untuk bisa memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam upaya melayani nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan juga bisa dilakukan secara sendiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan.

Pada Bank Mandiri menerapkan tiga *channel* utama yakni *Livin'*, *Kopra*, dan *smart branch* sebagai bentuk adaptasi *digital banking*. Dalam penelitian ini peneliti akan mengulas mengenai *smart branch*. Konsep *smart branch* meliputi tiga tipe layanan yang disesuaikan dengan tingkat adaptasi digital di tengah masyarakat. Pertama, *digital box* ditujukan untuk nasabah yang memiliki adopsi digital tinggi dan butuh layanan transaksi yang cepat dan sederhana. Kedua *hybrid branch* untuk nasabah yang memiliki adopsi digital yang tinggi namun butuh layanan yang kompleks. Terakhir, *upgrade branch* untuk nasabah yang baru mengadopsi digital di tahap awal dan membutuhkan layanan perbankan yang kompleks (Mahadi, 2022).

Penerapan digitalisasi perbankan membawa efek yang cukup besar pada karyawan. Peralihan fungsi kerja dari bank tradisional menjadi menjadi perbankan digital membuat karyawan perlu menyesuaikan diri kembali, hal tersebutlah yang menimbulkan beban kerja pada karyawan serta perubahan tersebut juga mempengaruhi lingkungan kerja. Beban kerja yang timbul akibat perubahan fungsi kerja dan perubahan lingkungan kerja pada karyawan mampu menimbulkan stress kerja, semakin tinggi stress kerja yang timbul maka dapat menimbulkan *turnover intention* (dyah et. al., 2023)

## Kajian Literatur

### Beban Kerja

Beban kerja merupakan proses dari aktivitas yang sangat banyak dan dapat menimbulkan ketegangan dalam diri seseorang (Fransiskan & Tupti, 2020). Beban kerja adalah pekerjaan dalam

suatu kelompok atau sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh sebuah unit organisasi atau individu pemegang jabatan dalam waktu tertentu (Rohmann & Ichsan, 2021). Pemberian beban kerja kepada seorang pekerja harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pekerja itu sendiri, jika tidak maka dapat menyebabkan masalah yang dapat mengganggu kinerja pekerja tersebut di masa depan. Aspek-aspek beban kerja menurut Koesomowodjojo (2017) ada 3 yaitu aspek beban kerja fisik, aspek beban kerja psikis dan pemanfaatan waktu. Indikator pengukur beban kerja yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target kerja yang harus dicapai (Koesomowidjojo, 2017).

### Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah tempat di mana para pekerja menjalankan tugas mereka. Setiap individu di tempat kerja tidak dapat dipisahkan dari lingkungan sekitarnya, dan kinerja mereka dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan tersebut. Lingkungan kerja mencakup semua faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas seorang pekerja (Ferawati, 2017). Perusahaan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan positif akan meraih keuntungan yang positif pula. Situasi lingkungan kerja yang baik dan kondusif dapat digunakan untuk memotivasi karyawan dan meningkatkan semangat kerja mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan tersebut di masa mendatang (Farizki, 2017).

Perusahaan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan positif akan meraih keuntungan yang positif pula. Situasi lingkungan kerja yang baik dan kondusif dapat digunakan untuk memotivasi karyawan dan meningkatkan semangat kerja mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan tersebut di masa mendatang (Farizki, 2017). Indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut: fasilitas, kebisingan, sirkulasi udara dan hubungan kerja (Fachrezi & Khair, 2020).

### Stres Kerja

Mangkunegaran (2017) menyatakan bahwa stres kerja adalah aspek penting dalam kehidupan perusahaan karena berdampak langsung pada kinerja karyawan. Cahyana & Jati (2017)

menjelaskan bahwa stres kerja adalah kondisi di mana ada banyak faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerjaan sehingga mengganggu kondisi fisiologis dan perilaku. Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dirasakan karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Stres kerja ini bisa termanifestasi dalam bentuk emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, sulit tidur, tegang, gugup, serta gangguan pencernaan. Terdapat empat jenis stres kerja (Tama, 2017) yaitu eustress, distress, hyperstress, dan hypostress. Hasibuan (2014) menjelaskan bahwa indikator stres kerja terdiri dari beberapa model, yaitu beban kerja, sikap pemimpin dan waktu kerja.

### **Turnover intention**

*Turnover intention* adalah keinginan yang dilakukan oleh karyawan untuk meninggalkan perusahaan, baik itu karena alasan tertentu yang disebabkan oleh faktor-faktor tertentu (Astuti, 2020). Menurut Deswarta (2021) *turnover intention* adalah keinginan yang muncul dari dalam seorang karyawan untuk meninggalkan perusahaan yang dipicu oleh faktor-faktor lingkungan perusahaan, kompensasi, dan sejenisnya. Pricelda dan Pramono (2021), menyatakan bahwa *turnover intention* bisa merujuk pada kemungkinan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dan beralih ke pekerjaan di tempat lain. Alasan di balik keputusan mereka untuk keluar dari perusahaan biasanya karena mereka merasa tidak mampu menyelesaikan tugas, atau mereka ingin mencari kesempatan kerja di tempat lain. Jenis *turnover* dibagi menjadi dua, yaitu (Robbins, 2019) Turnover sukarela (*voluntary turnover*) dan Turnover tidak sukarela (*involuntary turnover*). Beberapa indikator yang menyebabkan *turnover intention* meliputi (Deswarta, 2021) pertimbangan untuk keluar, pencarian pekerjaan dan perbandingan pekerjaan.

Untuk mempermudah analisis hubungan antara variabel beban dengan variabel terikat melalui variabel intervening, konsep penelitian ini dirinci sebagai berikut:

### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Beban kerja merujuk pada sekumpulan atau sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau individu dalam jangka waktu tertentu (Rohman & Ichsan, 2021). Tingginya beban

kerja dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan karena mereka merasa tertekan untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat, sehingga mengurangi waktu mereka untuk berinteraksi dengan rekan-rekan kerja di tempat kerja maupun di luar tempat kerja. Beban kerja yang berlebihan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, dapat menyebabkan keinginan untuk bekerja lebih banyak, sehingga menjadi sumber peningkatan stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wanboko (2023) dan Zulmaidarleni (2019) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan pemahaman teoritis dan penelitian terdahulu, hipotesis diajukan sebagai berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja**

Lingkungan kerja merupakan suatu tempat di mana sekelompok individu bekerja bersama dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan (Sedarmayanti, 2013). Semakin kondusif lingkungan kerja, tingkat stres juga cenderung berkurang disisi lain, persepsi negatif dari lingkungan kerja dapat menyebabkan stres. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wanboko (2023) dan Zulmaidarleni (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan pemahaman teoritis dan penelitian terdahulu, hipotesis diajukan sebagai berikut:

H2: Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja

### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention**

*Beban kerja* adalah sekumpulan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam masa waktu tertentu. Beban kerja dapat berupa beban mental maupun beban fisik. Menurut Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004, beban kerja adalah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam suatu waktu tertentu. Kasmir (2016) mendefinisikan beban kerja sebagai perbandingan total waktu yang digunakan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan terhadap total waktu standar yang tersedia. Peningkatan beban kerja dapat menurunkan kepuasan kerja yang kemudian berpotensi

meningkatkan *turnover intention* (Zaki, 2016).

Munandar (2001) juga berpendapat bahwa beban kerja yang berlebihan baik secara kualitas maupun kuantitas dapat menyebabkan kebutuhan untuk bekerja lebih banyak, sehingga dapat menjadi sumber tambahan timbulnya stres kerja yang dapat mendorong karyawan untuk ingin meninggalkan pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Irvianti (2015) menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat dan positif terhadap *turnover intention*. Schultz (2006) menyatakan bahwa beban kerja terlalu banyak pekerjaan dalam waktu yang tersedia atau pekerjaan yang terlalu sulit bagi karyawan. Berdasarkan landasan teoritis dan penelitian terdahulu, hipotesis diajukan sebagai berikut:

H3: Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention**

Lingkungan kerja, menurut Sedarmayanti (2001), merupakan kombinasi dari semua elemen fisik dan non-fisik yang mempengaruhi individu di tempat kerja, termasuk kondisi sekitarnya, metode kerja, dan pengaturan organisasi serta kelompok kerja. Oleh karena itu, lingkungan kerja perlu disesuaikan agar karyawan merasa nyaman dan efektif.

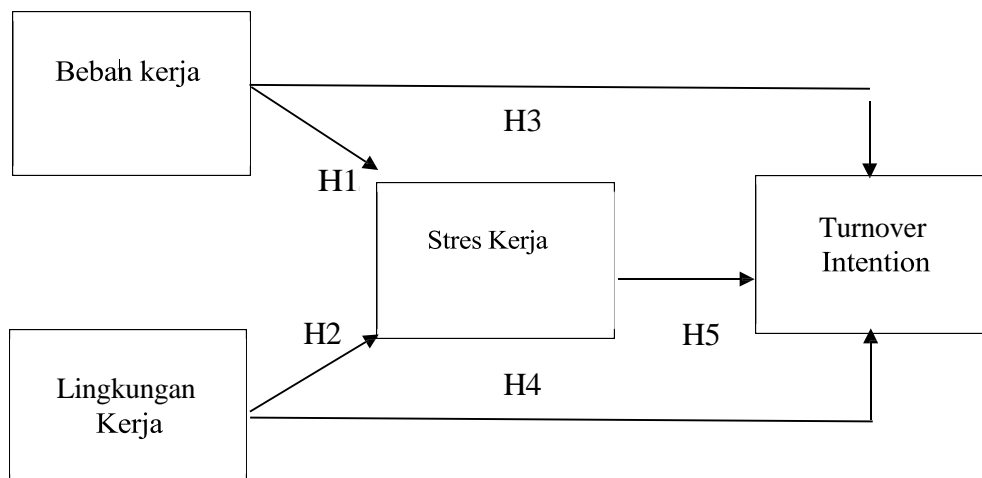
Lingkungan yang kurang atau tidak nyaman dapat menjadi penyebab tingginya tingkat *turnover intention* di antara karyawan (Irvianti, 2015). Penelitian tentang lingkungan kerja dan *turnover*

*intentions* yang dilakukan oleh Sutikno (2020), Yunita & Putra (2015), Setiawan & Putra (2016), Halimah (2016), dan Putra & Utama (2017) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intentions*. Hasil penelitian Astutik dan Liana (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*. Berdasarkan tinjauan literatur dan penelitian terdahulu, hipotesis diajukan sebagai berikut:

H4: Lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*

### **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention**

Stres kerja adalah kondisi mental di mana karyawan merasa tertekan saat menjalankan tugas pekerjaan mereka (Mangkunegara, 2008). Stres kerja yang dialami oleh karyawan dalam tingkat yang berlebihan dapat mengurangi kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Stres kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap intensi turnover karyawan. Semakin tinggi tingkat stress kerja yang dirasakan oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka, semakin besar potensi mereka untuk menginginkan keluar dari perusahaan (Syahronica, 2015). Stres kerja yang terjadi mungkin membuat seorang karyawan tidak mampu memenuhi atau mencukupi kebutuhannya, sehingga berpotensi membuat mereka mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaan (Wijono, 2010).



Sumber: Diolah penulis  
**Gambar 1.** Kerangka Konseptual

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Moslem dan Sary (2018) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi untuk keluar dari pekerjaan. Berdasarkan landasan teoritis dan penelitian sebelumnya, hipotesis diajukan sebagai berikut:

H5: Stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention.

Untuk mempermudah analisis hubungan antara variabel beban dengan variabel terikat melalui variabel intervening, konsep penelitian ini dirinci seperti pada Gambar 1.

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, bukan dari pembuatan data. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, umumnya dalam bentuk terstruktur, dan sejenisnya. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menginvestigasi populasi atau sampel tertentu, di mana teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

## Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Perbankan *Smart Branch* Bank Mandiri di wilayah Region IV Jakarta 2, yang berjumlah sekitar 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan sampel yang representatif. Menurut Sugiyono (2015), Sampel Jenuh adalah teknik di mana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

## Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi penelitian terdiri dari empat variabel penelitian, yaitu beban kerja, lingkungan kerja, stres kerja, dan niat berpindah pekerjaan, dengan enam alternatif jawaban. Pada pernyataan digunakan skala likert. Dengan skala likert, variabel dapat diubah menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menyusun setiap pernyataan dan pertanyaan. Analisis data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengumpulkan semua persepsi karyawan Bank Mandiri Region IV Jakarta 2. Tanpa analisis dilakukan dengan cara scoring, di mana skor antara bobot nilai antara 1 sampai 6. Untuk operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bagian Lampiran.

## Karakteristik Responden

Untuk karakteristik responden pada penelitian ini dengan jumlah kuisisioner yang telah dihimpun dari responden sebanyak 100 orang. Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Kategori	Pilihan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	38%
	Perempuan	62	62%
Usia	25-35 tahun	58	58%
	36-45 tahun	26	26%
	>45 tahun	16	16%
Lama Kerja	<5 tahun	28	38%
	5-10 tahun	52	52%
	>10 tahun	20	20%

Sumber: Data diolah penulis, 2024

### **Metode Analisis data**

Metode analisis data merupakan proses di mana seorang peneliti menganalisis bagaimana pengaruh antar variabel penelitian. Tujuan dari metode analisis data adalah untuk mengevaluasi dan membuat kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Setelah data dari kuesioner dikumpulkan, data tersebut kemudian dikonversi menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor berdasarkan skala Likert. Dalam penelitian ini pengolahan dan evaluasi data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM PLS) dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS 3.0.

### **Hasil dan Pembahasan**

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Path Analysis dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Penggunaan metode PLS digunakan karena tidak membutuhkan sampel yang besar dan tujuan prediksi di mana dengan menggunakan pendekatan PLS diasumsikan bahwa semua ukuran variance berguna untuk dijelaskan (Ghozali, 2014).

### **Uji Validitas dan Reabilitas**

Pada penelitian ini menggunakan tingkat validasi *outer loading* sebesar 0,60 dengan tujuan untuk menghasilkan AVE yang baik. Pengujian *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dilakukan untuk mengonfirmasi akurasi, konsistensi, dan ketepatan alat dalam mengukur konstruk. Terdapat dua cara untuk menguji konstruk agar dapat dinyatakan reliabel yaitu dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,70.

Berikut disajikan hasil dari *outer loading* untuk setiap indikator-indikator yang dimiliki oleh variabel eksogen dan endogen yang didapat dari hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS.

Dari hasil semua indikator seperti pada tabel 2, hampir semua muatan (*loading*) memiliki nilai lebih besar dari 0,60 yang artinya konstruk dapat diterima. Nilai AVE sudah lebih dari 0,50 yang berarti memenuhi syarat evaluasi, sehingga pengujian validitas konvergen telah selesai dan akan dilanjutkan evaluasi validitas diskriminan. Dari tabel 2, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan pada *composite reliability* dan *cronbach's alpha* untuk semua konstruk bernilai lebih dari 0,70. Hal ini menunjukkan responden konsisten dalam

menjawab pertanyaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

### **Validitas Diskriminan**

Menurut Jogiyanto, validitas diskriminan yaitu besarnya nilai *loading* antara aspek atau komponen dengan aspek atau komponen yang lebih besar dibandingkan dengan nilai aspek atau komponen lainnya. Nilai tersebut dapat dilihat dengan membandingkan akar *Average Variance Extracted* (AVE), suatu aspek atau komponen harus lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antara aspek atau komponen lainnya (Husnawati et al., 2019). Validitas diskriminan dapat dilakukan dengan dua tahap yaitu membandingkan hasil dari *cross loading* dan melihat hasil dari AVE. Dalam SmartPLS *cross loading* di representasikan kedalam *cross validation* indikator dapat dikatakan valid apabila hasil perbandingan nilai *loading* variabel nya paling besar daripada variabel yang lain. Hasil uji diskriminan menggunakan uji **Cross Loading** dapat dilihat pada tabel 3.

Pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa korelasi korelasi variable laten dengan indikator lebih besar daripada ukuran variabel latennya, hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten pada blok lebih baik dari ukuran blok lainnya. Dengan kata lain pada analisis *cross loading* tidak terdapat permasalahan validitas diskriminan.

### **Koefisien Determinasi $R^2$ (R-Square)**

Dalam menilai model struktural dengan PLS dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel dependen. *R-Square* digunakan untuk melihat berapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai  $R^2$  maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel endogen. Pada penelitian ini menggunakan 2 (tiga) variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu stress kerja yang dipengaruhi oleh beban kerja dan lingkungan kerja. Variabel *turnover intention* yang dipengaruhi oleh yang dipengaruhi oleh beban kerja, lingkungan kerja dan stress kerja. Tabel 4 merupakan hasil estimasi Koefisien Determinasi (*R-Square*) menggunakan SmartPLS



**Tabel 2.** Nilai *Output Loading Factor, AVE, Cronbach's Alpha, Composite*

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE	Cronbach's Alpha	Composite
Beban Kerja (X1)	X1.1	0.873	0.697	0.952	0.958
	X1.2	0.862			
	X1.3	0.827			
	X1.4	0.861			
	X1.5	0.818			
	X1.6	0.830			
	X1.7	0.809			
	X1.8	0.795			
	X1.9	0.873			
	X1.10	0.795			
Lingkungan Kerja (X2)	X2.1	0.908	0.709	0.966	0.969
	X2.2	0.806			
	X2.3	0.816			
	X2.4	0.853			
	X2.5	0.859			
	X2.6	0.835			
	X2.7	0.870			
	X2.8	0.816			
	X2.9	0.811			
	X2.10	0.858			
	X2.11	0.858			
	X2.12	0.847			
	X2.13	0.802			
Stress Kerja (Z)	Z.1	0.892	0.684	0.948	0.956
	Z.2	0.859			
	Z.3	0.800			
	Z.4	0.857			
	Z.5	0.869			
	Z.6	0.829			
	Z.7	0.835			
	Z.8	0.826			
	Z.9	0.753			
	Z.10	0.740			
Turnover Intention (Y)	Y.1	0.852	0.669	0.917	0.934
	Y.2	0.764			
	Y.3	0.837			
	Y.4	0.784			
	Y.5	0.796			
	Y.6	0.828			
	Y.7	0.858			

Sumber: Output PLS 3.0, 2024

**Tabel 3.** Hasil *Cross Loading*

	Beban Kerja	Liingkungan Kerja	Stres Kerja	<i>Turnover Intention</i>
X1.1	<b>0.873</b>	0.835	0.838	0.766
X1.2	<b>0.862</b>	0.825	0.808	0.742
X1.3	<b>0.827</b>	0.758	0.788	0.725
X1.4	<b>0.861</b>	0.809	0.790	0.726
X1.5	<b>0.818</b>	0.784	0.759	0.708
X1.6	<b>0.830</b>	0.773	0.734	0.699
X1.7	<b>0.809</b>	0.723	0.729	0.685
X1.8	<b>0.795</b>	0.713	0.665	0.687
X1.9	<b>0.873</b>	0.853	0.781	0.743
X1.10	<b>0.795</b>	0.718	0.728	0.724
X2.1	0.849	<b>0.908</b>	0.864	0.834
X2.2	0.802	<b>0.806</b>	0.784	0.689
X2.3	0.790	<b>0.816</b>	0.759	0.709
X2.4	0.824	<b>0.853</b>	0.805	0.778
X2.5	0.791	<b>0.859</b>	0.808	0.776
X2.6	0.782	<b>0.835</b>	0.777	0.745
X2.7	0.831	<b>0.870</b>	0.783	0.757
X2.8	0.745	<b>0.816</b>	0.721	0.702
X2.9	0.757	<b>0.811</b>	0.700	0.712
X2.10	0.784	<b>0.858</b>	0.798	0.780
X2.11	0.758	<b>0.858</b>	0.775	0.753
X2.12	0.766	<b>0.847</b>	0.817	0.778
X2.13	0.748	<b>0.802</b>	0.778	0.709
z.1	0.857	0.868	<b>0.892</b>	0.827
z.2	0.802	0.853	<b>0.859</b>	0.812
z.3	0.708	0.720	<b>0.800</b>	0.774
z.4	0.786	0.757	<b>0.857</b>	0.796
z.5	0.812	0.789	<b>0.869</b>	0.772
z.6	0.727	0.765	<b>0.829</b>	0.681
z.7	0.740	0.737	<b>0.835</b>	0.716
z.8	0.738	0.776	<b>0.826</b>	0.736
z.9	0.675	0.707	<b>0.753</b>	0.736
z.10	0.698	0.705	<b>0.740</b>	0.639
y.1	0.781	0.849	0.804	<b>0.852</b>
y.2	0.713	0.676	0.678	<b>0.764</b>
y.3	0.663	0.737	0.714	<b>0.837</b>
y.4	0.675	0.639	0.741	<b>0.784</b>
y.5	0.636	0.608	0.699	<b>0.796</b>
y.6	0.634	0.718	0.712	<b>0.828</b>
y.7	0.819	0.831	0.829	<b>0.858</b>

Sumber: Output PLS 3.0, 2024

**Tabel 4.** Nilai R- Square

R Square	
<b>SK</b>	0.882
<b>TI</b>	0.840

Sumber: Output PLS 3.0, 2024

**Tabel 5.** Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
BK -> SK	0.356	3.022	0.003
LK -> SK	0.598	5.127	0.000
BK -> TI	0.048	0.385	0.700
LK -> TI	0.305	2.464	0.014
SK -> TI	0.580	4.021	0.000

Sumber: Output PLS 3.0, 2024

Berdasarkan tabel 4, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Stres kerja memiliki nilai R-Square sebesar 0,882 dapat diinterpretasikan bahwa validitas konstruk stres kerja dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh konstruk beban kerja dan lingkungan kerja sebesar 88,2% sedangkan sisanya sebesar 11,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.
2. *Turnover intention* memiliki nilai R- Square sebesar 0,840 dapat diinterpretasikan bahwa validitas konstruk *turnover intention* dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh konstruk beban kerja, lingkungan kerja dan stres kerja sebesar 84% sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### Uji Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output result for inner weight*. Tabel 5 memberikan output estimasi untuk pengujian model struktural.

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan

menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

1. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa nilai koefisien jalur (*path*) pengaruh beban kerja terhadap stres kerja adalah positif sebesar 0,356, dengan nilai *t statistics* sebesar 3,022 > nilai *t* tabel sebesar 1,96. Menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja. Hasil tersebut mencerminkan bahwa karyawan bank Mandiri merasa bahwa beban kerja yang diterima menimbulkan stres kerja yang tinggi dibuktikan dengan nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,003 < 0,05.
2. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa nilai koefisien jalur (*path*) pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja adalah positif sebesar 0,598, dengan nilai *t statistics* sebesar 5,127 > nilai *t* tabel sebesar 1,96. Menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja. Hasil tersebut mencerminkan bahwa karyawan bank Mandiri merasa bahwa lingkungan kerja

yang kurang mendukung dapat menyebabkan stres kerja dibuktikan dengan nilai signifikan yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ .

3. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa nilai koefisien jalur (*path*) pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* adalah positif sebesar 0,048, dengan nilai *t statistics* sebesar  $0,385 < \text{nilai } t \text{ tabel sebesar } 1,96$ . Menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention*. Hasil tersebut mencerminkan bahwa karyawan bank Mandiri merasa bahwa beban kerja yang tinggi tidak menyebabkan keinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan dibuktikan dengan nilai signifikan yang diperoleh sebesar  $0,700 > 0,05$ .
4. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa nilai koefisien jalur (*path*) pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* adalah positif sebesar 0,305, dengan nilai *t statistics* sebesar  $2,464 > \text{nilai } t \text{ tabel sebesar } 1,96$ . Menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention*. Hasil tersebut mencerminkan bahwa lingkungan kerja yang tidak nyaman akan menyebabkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikan yang diperoleh sebesar  $0,014 < 0,05$ .
5. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa nilai koefisien jalur (*path*) pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* adalah positif sebesar 0,580, dengan nilai *t statistics* sebesar  $4,021 > \text{nilai } t \text{ tabel sebesar } 1,96$ . Menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa stres kerja yang berlebih dapat menyebabkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan dibuktikan dengan nilai signifikan yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ .

#### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitiann yang dilakukan, diketahui terdapat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja. Hasil pengolahan data

nilai *t* hitung  $> t$  tabel ( $3,022 > 1,96$ ) pada hasil lain didapatkan *p-value*  $< 0,05$  ( $0,003 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruhnya positif berbanding lurus dengan nilai koefisiennya, dengan asumsi apabila beban kerja meningkat maka stres kerja juga meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan “beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja” terbukti dan dapat dinyatakan diterima. Stres dapat terjadi ditempat kerja yang berdampak pada individu seseorang.

Lingkungan kerja yang terlalu kaku atau tidak sebanding dengan kemampuan individu dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental. Terlalu kaku atau tidak sebanding dengan kemampuan individu dapat mengakibatkan berkurangnya kinerja karyawan. Ketika seseorang merasa terlalu banyak tugas atau tanggung jawab yang harus dihadapi dalam pekerjaan, hal ini dapat menyebabkan tingkat stres yang meningkat. Stres kerja dapat memiliki dampak negatif pada kesejahteraan mental dan fisik seseorang, serta kinerja kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memperhatikan dan mengelola beban kerja karyawan agar dapat mengurangi risiko stres kerja. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ernawati, Prayekti & Herawati (2018), Zulmaidarleni, Sarianti & Fitria (2019) dan Ananda, Wadud & Handayani (2021) yang menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

#### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitiann yang dilakukan, diketahui terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja. Hasil pengolahan data nilai *t* hitung  $> t$  tabel ( $5,127 > 1,96$ ) pada hasil lain didapatkan *p-value*  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruhnya positif berbanding lurus dengan nilai koefisiennya, dengan asumsi apabila lingkungan kerja meningkat maka stres kerja juga meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan “lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja” terbukti dan dapat dinyatakan diterima.

Lingkungan kerja yang baik dapat berpengaruh positif terhadap tingkat stres kerja karyawan. Lingkungan kerja yang mendukung, kolaboratif, dan

positif dapat membantu karyawan merasa lebih termotivasi dan bahagia. Sebaliknya, lingkungan kerja yang toksik atau penuh konflik dapat meningkatkan tingkat stres kerja dan berdampak negatif pada kesejahteraan karyawan. Penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung bagi karyawan agar dapat mengurangi tingkat stres kerja.

Lingkungan kerja yang buruk atau tidak mendukung dapat menciptakan kondisi yang memperburuk stres kerja bagi karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang sehat, inklusif, dan mendukung dapat membantu mengurangi tingkat stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Ananda, Wadud & Handayani (2021) dan Mahsyar, Andini dan Araniri (2023) yang menyatakan Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

#### ***Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention***

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitiannya yang dilakukan, diketahui terdapat pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*. Hasil pengolahan data nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $0,385 < 1,96$ ) pada hasil lain didapatkan  $p$ -value  $>$   $0,05$  ( $0,700 > 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Beban kerja yang tinggi belum tentu menimbulkan *turnover intention* di kalangan karyawan. Beban kerja yang tinggi dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerjanya. Meskipun beban kerja yang berat, karyawan tetap bertahan jika merasa didukung oleh rekan kerja, memiliki peluang untuk berkembang, atau merasa puas dengan pekerjaan mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan dan retensi karyawan ketika memahami hubungan antara beban kerja dan niat untuk berpindah kerja. Hasil penelitian ini terdukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Boger, Sambul & Rumawas yang menyatakan beban kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention*).

#### ***Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention***

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitiannya yang dilakukan, diketahui terdapat pengaruh

lingkungan kerja terhadap *turnover intention*. Hasil pengolahan data nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,464 > 1,96$ ) pada hasil lain didapatkan  $p$ -value  $<$   $0,05$  ( $0,014 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruhnya positif berbanding lurus dengan nilai koefisiennya, dengan asumsi apabila lingkungan kerja meningkat maka *turnover intention* juga meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan “lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*” terbukti dan dapat dinyatakan diterima. Lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention* (kecenderungan untuk berpindah kerja) dari karyawan.

Jika lingkungan kerja yang buruk, seperti konflik antar karyawan, kurangnya dukungan dari atasan, atau kebijakan organisasi yang tidak jelas, dapat menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman dan tidak puas, yang kemudian meningkatkan keinginan untuk berpindah kerja. Lingkungan kerja yang baik dan mendukung cenderung mengurangi *turnover intention*, sementara lingkungan kerja yang tidak mendukung atau tidak memenuhi kebutuhan dan harapan karyawan dapat meningkatkan keinginan untuk berpindah pekerjaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung untuk mencegah tingkat *turnover intention* yang tinggi. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Syauqi, Abdurrahman & Frendika (2020) dan Mahsyar, Andini dan Araniri (2023) yang menyatakan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

#### ***Stres Kerja Terhadap Turnover Intention***

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitiannya yang dilakukan, diketahui terdapat pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. Hasil pengolahan data nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $4,021 > 1,96$ ) pada hasil lain didapatkan  $p$ -value  $<$   $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengaruhnya positif berbanding lurus dengan nilai koefisiennya, dengan asumsi apabila stres kerja meningkat maka *turnover intention* juga meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan “stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*” terbukti dan dapat dinyatakan diterima. Stres kerja dapat berpengaruh terhadap *turnover intention*. Tingkat stres yang tinggi dapat meningkatkan keinginan seseorang untuk meninggalkan

pekerjaannya. Hal ini biasanya terjadi karena stres kerja dapat mengakibatkan ketidaknyamanan, kelelahan, dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan tersebut. Stres kerja yang tinggi seringkali merupakan faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk berpindah pekerjaan, terutama jika stres tersebut tidak diatasi dengan baik atau jika lingkungan kerja tidak menyediakan dukungan yang cukup untuk mengelola stres dengan efektif. Sehingga, penting bagi perusahaan untuk mengelola stres kerja karyawan dengan baik agar dapat mengurangi *turnover intention* dan meningkatkan tingkat retensi karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Kamis, Sabuhari & Kamal (2021) dan Mahsyar, Andini dan Araniri (2023) yang menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention*).

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan PLS serta pembahasan mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* dengan beban kerja sebagai variabel intervening pada Bank Mandiri yang telah menerapkan perbankan Smart Branch di Region IV Jakarta 2 dapat diambil kesimpulan yaitu adanya pengaruh signifikan positif dari beban kerja terhadap stres kerja. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang telah diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Pada hipotesis kedua adanya pengaruh signifikan positif dari lingkungan kerja terhadap stres kerja, sehingga hipotesis kedua yang telah diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Pada hipotesis ketiga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap *turnover intention*, sehingga hipotesis ketiga yang telah diajukan dalam penelitian ini dapat ditolak. Pada hipotesis keempat adanya pengaruh signifikan positif dari lingkungan kerja terhadap *turnover intention*, sehingga hipotesis keempat yang telah diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Pada hipotesis kelima terdapat pengaruh signifikan positif dari stres kerja terhadap *turnover intention*, sehingga hipotesis kelima yang telah diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

### Keterbatasan

Pada penelitian ini menggunakan jumlah responden

karyawan Bank Mandiri Region IV Jakarta 2 yang menerapkan perbankan *Smart Branch* sebanyak 100 orang. Variabel eksogen yang digunakan pada penelitian ini adalah Beban Kerja dan Lingkungan Kerja, sedangkan variabel endogen yang digunakan adalah *Turnover Intention* dengan variabel intervening adalah Stres Kerja.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian disarankan bagi yang meneliti selanjutnya, khususnya yang berminat dan tertarik mengkaji dan mendalami tentang variabel beban kerja dan lingkungan kerja diharapkan untuk bisa mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang lain seperti variabel kompetensi, kepemimpinan, dan kompensasinya yang ada di Bank Mandiri.

### Daftar Pustaka

- A. Prabu Mangkunegara, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Astiti, M. W., & Surya, I. B. K. (2020). The role of organizational commitments in mediating the effect of work motivation and job satisfaction towards turnover intention on nurses private hospital. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 8(1), 25-34.
- Cahyana, I. G. S., & Jati, I. K. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2): 1314-1342
- Deswarta, D., & Mardiansah, A. (2021). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Perawat Rumah Sakit Prima Pekanbaru. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(2), 58-63.
- Dewi, P. S., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh stres kerja terhadap niat keluar yang dimediasi oleh kepuasan kerja. *E-Jurnal Manajemen*, 8(6), 3646 - 3673.
- Dila Luthfiatussa'dyah, Ahmad Mulyadi Kosim, Abriastadevi, (2023), Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia, *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, Vol. 4, No. 3.
- Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 107-119.
- Farizki, M. R., & Wahyuati, A. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan Medis. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5).
- Ferawati Apfia. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Gora* Vol. 5, No.1
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia, Fungsi SDM, Pengawasan*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermana, Cecep., Sukmawati, Risma., (2024), Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* Vol. 4, No. 1. Hal (51- 56).
- Irvianti, Laksmi dan Renno Eka. 2015. Analisis Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan PT XL Axiata Tbk Jakarta. *Binus Business Review*, 6(1), 117-126.
- Koesomowidjojo, Suci (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kurniawati Nurul I., Riandhita Eri W. Dan Robetmi Jumpakita P. 2018. Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi Turnover Intention (Studi Pada Karyawan PT. Bank Negaral Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 95-102.
- Mahadi, T. (2022, Mei 6). Digitalisalsi Cabang, Bank Mandiri Terapkan 3 Konsep Digital Branch. [Halaman Wab]. Diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/digitalisasi-cabang-bank-mandiri-terapkan-3-konsep-digital-branch>.
- Mathis, L. Robert dan John H.J. 2006. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat. NitiseMITO, 2012, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Arena. Ilmu, Jakarta.
- Pricelda, A., & Pramono, R. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dengan Turnover Intention sebagai Mediasi pada Karyawan PT Farmasi XYZ dalam Masa Pandemi COVID-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(3), 712-721.
- Purba Diana, S., Winata, H., & Efendi, E. (2019). Work Stress As a Mediator of Job Demand on Turnover Intention. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 20(2), 108–124.
- Robbins. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Sinar Abadi, Jakarta.
- Rohman, Saiful. Nur., Ambarwati, Diana., Saptaria. Lina, (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Karunia Ultima Kemasan Jatikalen Nganjuk, *Jurnal Penelitian Mahasiswa* Vol. 2, No, 4.
- Rohman, & Ichsan. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. 2(1), 1–22.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sukadiyanto. (2010). Stres dan Cara Mengurangnya. *Cakrawala Pendidikan*, Februari 2010, Th. XXIX, No. 1, hal 59-60.
- Tama, I. P., & Hardiningtyas, D. (2017). *Psikologi industri dalam perspektif sistem industri*. UB Press.
- Yuliana Fransiska, Zulaspan Tupti. 2020. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 3, No. 2.
- Zebua, Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 1(1), 102-11.

Appendix

Indikator Variabel Penelitian

NO	Variabel	Indikator
1	Beban Kerja (X1)	<p><b>Kondisi Pekerjaan:</b>                      X1.1 : Kondisi pekerjaan pada bank Mandiri yang telah menerapkan <i>Smart Brunch</i> sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.                      X1.2 : Saya ditempatkan sesuai dengan keahlian Saya.                      X1.3 : Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan saya.                      X1.4 : Lingkungan kerja mendorong semangat saya dalam menyelesaikan pekerjaan.</p> <p><b>Penggunaan Waktu Kerja:</b>                      X1.5 : Saya mampu menggunakan waktu bekerja saya dengan baik dan maksimal.                      X1.6 : Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan.                      X1.7 : Jikal aldal pekerjalaln yang belum salya selesalikaln salyal selalu lembur.                      X1.8 : Waktu yang diberikan untuk bekerja sesuai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan.</p> <p><b>Target yang Harus Dicapai:</b>                      X1.9 : Target pekerjaan yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri sesuai dengan kemampuan karyawan.                      X1.10: Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target dengan tepat waktu.                      X1.11: Saya selalu berusaha menyelesaikan segala pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan Bank Mandiri.</p> <p>Koesomowidjojo (2017)</p>
2	Lingkungan Kerja (X2)	<p><b>Fasilitas :</b>                      X2.1 : Fasilitas kerja yang tersedia saat ini sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas kerja.                      X2.2 : Perlengkapan peneranangan lampu dalam ruangan sudah baik dan memadai.                      X2.3 : Pencahayaan di tempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan.                      X2.4 : Warna dinding pada ruangan kerja saya sangat mendukung keadaan pikiran saya untuk kerja.</p>



		<p><b>Kebisingan:</b>  X2.5 : Tidak ada kebisingan di tempat kerja.  X2.6 : Tempat kerja saya jauh dari kebisingan.  X2.7 : Saya dapat berkonsentrasi dengan baik karena jauh dari kebisingan.  Sirkulasi Udara:  X2.8 : Kondisi udara di ruang kerja memberikan kenyamanan pada saya selama bekerja.  X2.9 : Sirkulasi udara di tempat kerja sudah memadai.  X2.10: Tempat kerja saya tidak terdapat bau-bauan yang tidak sedap.</p> <p><b>Hubungan Kerja:</b>  X2.11: Saya bekerja sama dengan setiap rekan kerja.  X2.12: Hubungan sesama rekan kerja sangat harmonis.  X2.13: Perusahaan tidak membedakan antar karyawan satu dengan lainnya.  Fachrezi &amp; Khair (2020)</p>
3	Stres Kerja (Z)	<p><b>Beban Kerja:</b>  Z.1 : Saya sering menemui kesulitan pada saat bekerja.  Z.2 : Target perusahaan dan tuntutan tugas terlalu tinggi.  Z.3 : Saya merasa tidak dapat menguasai situasi pekerjaan yang menjadi tuntutan tugas di tempat saya bekerja.  Z.4 : Saya merasa tidak mampu bekerja secara optimal karena adanya tekanan dari rekan kerja yang lain.</p> <p><b>Sikap Pemimpin:</b>  Z.5 : Saya merasa Pimpinan kurang memberikan arahan perbaikan ketika Karyawan melakukan kesalahan kerja.  Z.6 : Ketika saya melakukan kesalahan kerja, Investigasi yang dilakukan Perusahaan membuat saya tidak nyaman.  Z.7 : Sikap pimpinan dan tekanan kerja menjadikan iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif.</p> <p><b>Waktu Kerja:</b>  Z.8 : Saya merasa keleluasaan dalam bekerja sangat terbatas.  Z.9 : Saya mempunyai banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang sama.  Z.10: Tugas yang diberikan kepada saya selalu bersifat mendadak dengan jangka waktu singkat.  Hasibuan (2014)</p>

4	<i>Turnover Intention (Y)</i>	<p><b>Pertimbangan untuk keluar:</b></p> <p>Y.1 : Saya memikirkan untuk untuk keluar dari tempat saya bekerja.</p> <p>Y.2 : Saya berpikir untuk meninggalkan pekerjaan ini bila fasilitas yang diberikan tempat saya bekerja kurang memadai.</p> <p>Y.3 : Jika saya memiliki peluang untuk keluar dari tempat saya bekerja ini saya akan melakukannya.</p> <p><b>Pencarian Pekerjaan:</b></p> <p>Y.4 : Saya sudah mulai mencari lowongan pekerjaan di tempat lain.</p> <p>Y.5 : Saya menghubungi beberapa teman untuk menanyakan lowongan pekerjaan untuk saya.</p> <p>Y.6 : Saya akan meninggalkan tempat saya bekerja bila sudah mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang lebih besar.</p> <p><b>Perbandingan Pekerjaan:</b></p> <p>Y.7 : Saya memikirkan bahwa ada profesi atau jabatan lain yang ingin saya dapatkan selain profesi atau jabatan saya saat ini.</p> <p>Deswita (2021)</p>
---	-------------------------------	---