

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
TURNOVER INTENTION PADA PT. SUMBER MITRA  
KENCANA JAKARTA SELATAN**

**Tetin Febrianti\***

tetinfiebrianti@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Indonesia

\*) Corresponding Author

Received: 07 Juni 2023

Reviewed: 16 Agustus 2023

Accepted: 11 Oktober 2023

Published: 17 November 2023

**ABSTRACT**

**Objective:** This study aims to determine the effect of job satisfaction and job stress on turnover intention both partially and simultaneously on the aluminum distributor company PT Sumber Mitra Kencana located in South Jakarta in 2018.

**Methodology:** Employee in company PT Sumber Mitra Kencana located in South Jakarta. The data analysis method used is Path Analysis using the SPSS 20.0 program.

**Finding:** The first, second, third, and fourth (H) hypotheses were accepted because the t statistic value was greater than t table, and the p value was smaller than alpha 0.05.

**Conclusion:** The results indicate that: The job satisfaction variable has no significant effect on turnover intention; The work stress variable has a significant positive effect on turnover intention; and The variables job satisfaction and work stress have a significant positive effect on turnover intention. Suggestions in this research include: companies are expected to be able to create a better work environment, in order to maintain harmony between employees and all aspects of the company environment.

**Keyword:** Satisfaction, Job Stress, and Turnover Intention.

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam perusahaan yang tidak dapat terpisahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan pelaksana dalam perusahaan yang akan mengelola dan memanfaatkan unsur-unsur seperti mesin, modal, bahan baku di dalam perusahaan sehingga nantinya unsur-unsur tersebut dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia menjadi unsur yang paling penting dalam setiap aktivitas yang dilakukan di perusahaan. Hal ini menandakan bahwa diperlukan adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang baik di dalam suatu perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu bentuk kendala tersebut berupa keinginan pindah kerja (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. *Turnover intention* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover intention* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi.

*Turnover intention* adalah keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan mencari pekerjaan lain yang diharapkan dapat lebih baik dari sebelumnya, *turnover intention* sendiri mengacu kepada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan sebuah perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan nyata meninggalkan perusahaan tersebut (Waspodo et al., 2013). Tingginya tingkat *turnover* pada perusahaan akan semakin banyak menimbulkan berbagai macam biaya, seperti biaya pelatihan maupun biaya rekrutmen yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. *Turnover intention* harus di sikapi sebagai suatu fenomena dan perilaku manusia yang penting dalam kehidupan perusahaan dari sudut pandang individu maupun sosial, mengingat bahwa keinginan berpindah karyawan tersebut akan mempunyai dampak yang signifikan bagi perusahaan dan karyawan yang bersangkutan.

Kepuasan terhadap kejelasan tugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap turnover, sedangkan Kepuasan terhadap kebijakan dan strategi organisasi, kepuasan terhadap pengembangan karir, kepuasan terhadap pengawasan, dan Kepuasan terhadap Tingkat Kompensasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap *Intensi Turnover* (Alam & Asim, 2019). Selain itu, penulis lain menjelaskan bahwa adanya karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah, sedangkan keinginan untuk pindah (*turnover intention*) meningkat (Li et al., 2019). Jika demikian, maka turnover intention atau keinginan pindah karyawan dapat memberikan dampak buruk pada organisasi apalagi jika berujung pada keputusan karyawan meninggalkan organisasi (Manurung & Ratnawati, 2012). Oleh karena itu, perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada *turnover intention* sehingga kecenderungan terjadinya pengunduran diri karyawan dapat ditekan. Namun demikian *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh stres kerja karyawan. Hasil studi Hadi et al., (2018) menjelaskan bahwa adanya kecenderungan dan/atau keluarnya karyawan dari perusahaan karena terlalu banyak menghadapi pekerjaan yang *overload* sehingga menyebabkan karyawan mengalami stres kerja, dan menurun kepuasan kerjanya sehingga turut memberikan kontribusi pada *turnover intention*.

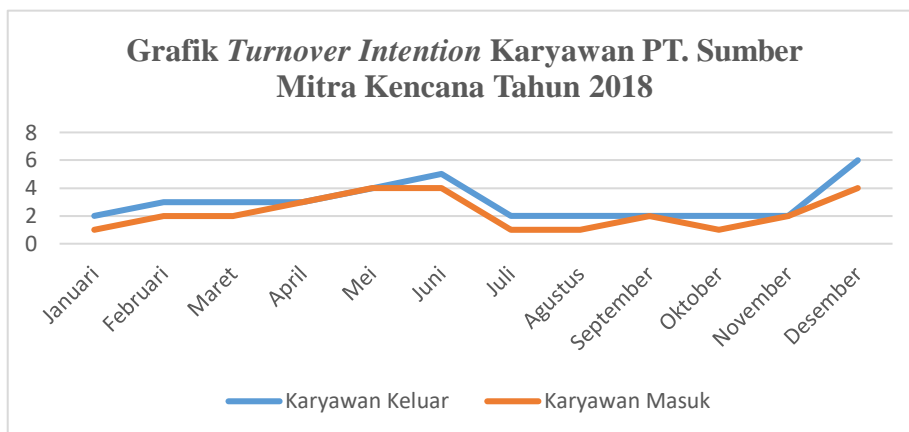
Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat kerja sebelumnya. Jadi, semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Sikap ketidakpuasan kerja yang dirasakan karyawan diduga menimbulkan berbagai masalah seperti meningkatnya tingkat absensi karyawan, perilaku kerja pasif. Masalah kepuasan kerja itu pun yang kemudian muncul di PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan. Mengingat pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap individual akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu.

Selain faktor masalah kepuasan kerja yang terjadi di PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan, adapun masalah stres yang dialami oleh karyawan disana. Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan karena perilaku stres kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dihadapi karyawan juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Stres kerja diduga menjadi salah satu faktor terpenting diantara faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi *turnover* karyawan.

Fenomena yang sering terjadi di dalam PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan yaitu kepuasan kerja karyawan, ini disebabkan karena sistem yang digunakan oleh PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan dirasa tidak adil oleh karyawan mulai dari

pemberian gaji, upah kerja, tidak adanya *job description*, penambahan jam kerja dan tunjangan. Hal ini menyebabkan karyawan merasa tidak terpuaskan karena pada dasarnya kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan keadilan. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah keinginan berpindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Dari survei awal yang dilakukan penulis diperoleh data di PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan yang menunjukkan tingkat *turnover* karyawan yang relatif tinggi seperti terlihat pada grafik berikut:



Sumber : Personalia PT. Sumber Mitra Kencana, 2020

Dari grafik diatas terlihat bahwa tingkat *turnover intention* karyawan yang cukup tinggi di tahun 2018 dari bulan januari hingga bulan desember. Data menunjukkan bahwa setiap bulannya jumlah karyawan yang keluar tidak konsisten dan cenderung mengalami peningkatan maka dapat dikatakan terjadi masalah *turnover intention*. Karyawan yang dimaksud yakni karyawan dalam berbagai divisi yaitu karyawan tetap.

Berdasarkan uraian di atas, maka pertanyaan adalah: Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan?. Bagaimanakah pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* di PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan?, dan Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* di PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan?

## REVIEW LITERATUR

### Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins & Judge (2013) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasannya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Menurut Lawler dalam Robbins & Judge (2013) bahwa, ukuran kepuasan sangat didasarkan atas kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara

yang diharapkan dengan kenyataan. Priansa (2018) menjelaskan bahwa, kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Perasaan pegawai terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja.

Roe dan Byars Priansa (2018), menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi. Kepuasan adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan kerja, ketidakhadiran, dan keluar masuknya pegawai. Selanjutnya bersumber dari sumber daya dan penyebab kepuasan, karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan.

Menurut Robbins & Judge (2013), terdapat empat dimensi dan indikator kepuasan karyawan yang terdiri dari: (1) Kepuasan terhadap pekerjaan (*work it self*): Suatu pekerjaan yang membutuhkan suatu keterampilan tertentu yang sesuai dengan bidang masing-masing. Sulit atau tidaknya suatu pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaannya, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja. Indikatornya: Keterampilan; Kemampuan memahami *jobdesk* dan jenis pekerjaan. (2) Kepuasan terhadap gaji (*pay*): Kepuasan terhadap gaji merupakan upah yang diterima karyawan sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima orang lain dalam posisi kerja yang sama. Indikatornya: Tingkat gaji; Tingkat *reward*. (3) Kepuasan terhadap atasan (*supervision*): Atasan yang baik adalah yang mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan dapat dianggap sosok figure ayah, ibu, teman, dan sekaligus atasannya. Kepuasan terhadap sikap atasan merupakan kemampuan atasan untuk memberikan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para karyawan. Indikatornya: Sikap atasan; Gaya kepemimpinan. (4) Kepuasan terhadap rekan kerja (*Co-worker*): Faktor yang berhubungan dengan pegawai dan atasannya dan hubungan pegawai lainnya, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. Indikatornya: Sikap rekan kerja; dan Dukungan antar rekan kerja.

### **Pengertian Stres Kerja**

Manurung & Ratnawati (2012) menyatakan bahwa stres kerja muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, serta tugas-tugas saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres dalam dunia kerja. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan tersebut (Manurung & Ratnawati, 2012). Sedangkan Menurut Rivai (2005) suatu kondisi ketegangan yang menghasilkan ketidak seimbangan fisik dan psikis sehingga emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan mengalami gangguan.

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Berdasarkan uraian di atas, diperjelas oleh Siagian (2016) bahwa ada dua dimensi dan indikator stres kerja, yaitu: (1) Faktor dari pekerjaan: Beban tugas yang terlalu berat;

Desakan waktu. (2) Faktor dari luar pekerjaan: Kehidupan keluarga yang kurang harmonis; dan Masalah keuangan.

### **Pengertian Turnover Intention**

Menurut Carmeli dan Weisberg 2006 sebagaimana dikutip oleh Arsih et al., (2018) Satu dasar pemikiran yang penting mengenai turnover karyawan adalah bahwa karyawan yang potensial dapat lebih dikembangkan di kemudian hari dan dapat ditingkatkan ke level atau produktivitas yang lebih tinggi dan juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan kepada perusahaan, dengan demikian juga dapat meningkatkan gaji dan penghargaan. Karenanya, pengembangan sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting dan merupakan satu mata rantai dengan turnover Intention karyawan (Carmeli et al., 2006). Menurut Mobley 1986 bahwa secara umum tentang pergantian karyawan: “berhentinya individu sebagai anggota organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan” (Manurung & Ratnawati, 2012). Sedangkan turnover intention menurut Alam & Asim (2019) tingkat di mana pekerja bergabung dan meninggalkan organisasi, atau seberapa lama karyawan cenderung bertahan di organisasi. Karena itu, maka turnover intention pada prinsipnya adalah kecenderungan karyawan untuk memutuskan tetap kerja didalam organisasi/perusahaan, atau meninggalkan/mencari pekerjaan diorganisasi lain.

*Turnover intention* memiliki dampak negatif bagi organisasi karena menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktivitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif dan juga berdampak pada meningkatnya biaya sumber daya manusia. Indikator turnover intention diukur dengan karakter sebagai berikut: (1) Pikiran untuk meninggalkan pekerjaan; (2) Mencari pekerjaan di tahun berikutnya; (3) Meninggalkan perusahaan karena mencari pekerjaan lain; (4) Desersi kerja yang cepat (Lutchman, 2008 dikutip oleh Soleimani & Einolahzadeh, 2018).

### **Kerangka Pikir**

#### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention**

Kepuasan kerja karyawan perlu dikelola dengan baik atau perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja karena dapat menyebabkan karyawan meninggalkan perusahaan atau mencari perusahaan lain (Waspodo et al., 2013). Hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Perusahaan perlu meningkatkan kepuasan kerja karyawannya guna mengurangi tingkat turnover intention karyawan, karena kepuasan kerja dalam survei menunjukkan adanya kontribusi negatif terhadap turnover intention (Susilo & Satrya, 2019).

Karyawan seringkali mengalami ketidakpuasan kerja karena merasakan gaji yang terima belum memenuhi kebutuhan hidup, dan adanya hubungan yang kurang baik antar sesama kolega. Hal ini sebagaimana ditemukan didalam penelitian Saeka & Suana (2016) menunjukkan bahwa walaupun kepuasan kerja menurunkan tingkat turnover intention, namun masih saja terdapat adanya kecenderungan karyawan untuk mengundurkan diri atau mencari pekerjaan lain di perusahaan lain. Karena itu, maka karyawan akan tetap berada didalam organisasi atau tidak meninggalkan pekerjaannya jika merasa puas dengan pekerjaannya secara keseluruhan. Hasil penelitian telah membuktikan bahwa kepuasan kerja dapat menurunkan tingkat *turnover intention* atau menyebabkan karyawan tidak keluar dari organisasi (Naman Sharma & Singh, 2016; Poghosyan et al., 2017; Zhang et al., 2018; Gebregziabher et al., 2020; Andriani, 2020; Rahman, 2020; & Quek et al., 2021). Namun



yang menarik hasil penelitian Gebregziabher et al., (2020) yang menunjukkan bahwa, karyawan yang tidak puas dengan otonomi pekerjaannya lebih cenderung untuk meninggalkan pekerjaannya dibandingkan karyawan yang puas.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H<sub>1</sub>. Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* di PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan.

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

Rijasawitri & Suana (2020) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa semakin besar stress karyawan ditempat kerja, maka dapat meningkatkan intensitas kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi, dan dapat terjadi sebaliknya. Dengan demikian, stress kerja karyawan adalah faktor penting untuk menjadi perhatian organisasi, karena perasaan karyawan sebagai manusia perlu diprioritaskan atau dievaluasi secara menyeluruh.

Selain itu, terdapat banyak penelitian yang membuktikan bahwa stress kerja merupakan variabel penting dalam mempengaruhi turnover intention atau seorang karyawan yang bekerja dibawah terkanan dan berlebihan secara konsisten akan menyebabkan karyawan berpikir untuk mencari pekerjaan lain (turnover intention). Misalnya hasil penelitian yang dilakukan oleh: Lu et al., (2017); Tetteh et al., (2020; & Rijasawitri & Suana (2020). Studi lainnya yang mengungkapkan adanya pengaruh secara simultan juga merupakan salah satu indikasi bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention. Artinya kecenderungan atau persepsi karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dapat dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan kerja dan juga stres kerja, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh : Dewi & Sriathi (2019); Mawadati & Saputra (2020); & Ernayani et al., (2022).

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H<sub>2</sub>. Stres Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* di PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan.

H<sub>3</sub>. Kepuasan Kerja dan Stres Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turover Intention* di PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pengembangan Pengukuran**

Kepuasan kerja (X<sub>1</sub>) adalah: suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima (Robbins & Judge, 2013). Variabel ini dapat diukur berdasarkan: (1) Kepuasan terhadap pekerjaan (*work it self*); (2) Kepuasan terhadap gaji (*pay*); (3) Kepuasan terhadap atasan (*supervision*); dan (4) Kepuasan terhadap rekan kerja (*Co-worker*). Skala kuesioner yang digunakan adalah likert, yaitu skala 1 adalah sangat tidak puas sampai dengan skala 5 adalah sangat puas.

Stres kerja (X<sub>2</sub>) adalah: suatu kondisi ketegangan yang menghasilkan ketidakseimbangan fisik dan psikis sehingga emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan mengalami gangguan, yang dapat diukur berdasarkan: (1) Faktor dari pekerjaan; dan (2) Faktor dari luar pekerjaan (Rivai, 2005). Skala kuesioner yang digunakan adalah likert, yaitu skala 1 adalah sangat tidak setuju sampai dengan skala 5 adalah sangat setuju.

*Turnover intention* (Y) adalah kecenderungan karyawan untuk memutuskan tetap kerja didalam organisasi/perusahaan, atau meninggalkan/mencari pekerjaan diorganisasi lain, dimana variabel ini diukur menggunakan indikator: (1) Pikiran untuk meninggalkan pekerjaan; (2) Mencari pekerjaan di tahun berikutnya; (3) Meninggalkan perusahaan karena mencari pekerjaan lain; (4) Desersi kerja yang cepat (Soleimani & Einolahzadeh, 2018). Skala kuesioner yang digunakan adalah likert, yaitu skala 1 adalah sangat tidak setuju sampai dengan skala 5 adalah sangat setuju.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 24.0. Melalui program SPSS tersebut langkah pertama yang dilakukan adalah uji normalitas, dan selanjutnya adalah analisis Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis Regresi dilakukan untuk menentukan uji hipotesis penelitian secara parsial (uji t) dan uji secara simultan (uji f).

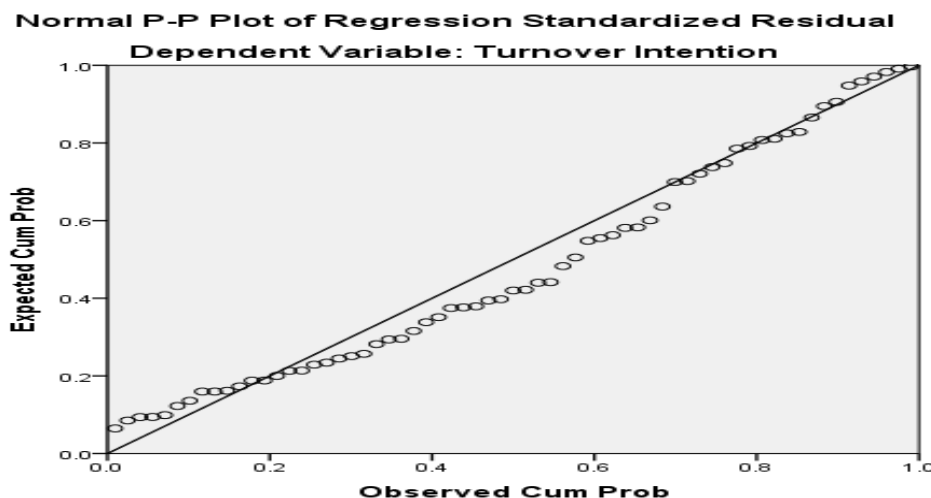
Penelitian ini dilakukan di PT. Sumber Mitra Kencana yang berlokasi di Jl. RS Fatmawati No. 4B Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2022. Sampel yang digunakan adalah sampling jenuh dimana teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Sumber Mitra Kencana berdasarkan data jumlah karyawan tetap sebanyak 65 orang pada tahun 2018.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk untuk menguji apakah data residual terdistribusi secara normal atau tidak. Residual merupakan nilai sisa atau selisih antara nilai variabel dependen (Y) dengan variabel dependen hasil analisis regresi (Y). Uji kenormalan data bisa digunakan dengan gambar *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali & Latan, 2015).



**Gambar 1. P-P Plot**

Sumber : Diolah penulis, 2022.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan data di atas, maka kelanjutnya dilakukan uji regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS, hasilnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Koefisien korelasi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.926	4.366		3.877	.000
	Kepuasan Kerja	-.244	.140	-.208	-1.751	.085
	Stres Kerja	.771	.228	.402	3.387	.001

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Output SPSS Versi 24.0, 2022.

Hasil uji regresi linear tabel 36 dapat diketahui nilai Konstanta sebesar 16,926, Variabel X<sub>1</sub> (Kepuasan Kerja) adalah sebesar -0,244, dan Variabel X<sub>2</sub> (Stres Kerja) adalah sebesar 0,771.

$$Y = 16,926 + -0,244.X_1 + 0,771.X_2 + e$$

Koefisien  $\beta_0$  dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini pertambahan bila  $\beta$  bertanda positif dan penurunan bila  $\beta$  bertanda negatif . sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

1. Konstanta sebesar 16,926 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> maka nilai variabel Y sebesar 16,926.
2. Koefisien regresi X<sub>1</sub> sebesar -0,244 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai variabel X<sub>1</sub> maka nilai variabel Y berkurang sebesar 24,4%.
3. Koefisien regresi X<sub>2</sub> sebesar 0,771 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai variabel X<sub>2</sub> maka nilai variabel Y bertambah sebesar 77,1%.

**Uji Hipotesis**

**Uji Parsial (Uji t)**

Langkah berikutnya adalah melakukan uji koefisien regresi (uji t) antara pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*. Uji signifikan t digunakan untuk melihat signifikan atau tidak pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Jika nilai probability t lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali & Latan, 2015). Hasil uji koefisien regresi (uji t) adalah sebagai berikut :



**Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.926	4.366		3.877	.000		
Kepuasan Kerja	-.244	.140	-.208	-1.751	.085	.831	1.203
Stres Kerja	.771	.228	.402	3.387	.001	.831	1.203

Sumber : Output SPSS Versi 24.0, 2022

1). Uji T-Statistik Pengaruh Variabel X<sub>1</sub> dengan Variabel Y

Berdasarkan tabel 44 hasil analisa regresi linear regresi berganda nilai  $t_{hitung}$  variabel X<sub>1</sub> (Kepuasan kerja) sebesar -1,751 lebih kecil  $t_{tabel}$  1,999 dan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,085 lebih besar dari 0,05 dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1=62$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X<sub>1</sub> (Kepuasan Kerja) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (*Turnover intention*).

2). Uji T-Statistik Pengaruh Variabel X<sub>2</sub> dengan Variabel Y

Berdasarkan tabel 44 hasil analisa regresi linear regresi berganda nilai  $t_{hitung}$  variabel X<sub>2</sub> (Stres Kerja) sebesar 3,387 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,999 dan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1=62$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X<sub>2</sub> (Stres Kerja) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (*Turnover intention*).

**Uji Simultan (Uji F)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua Variabel independen dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji stasistik F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan terhadap variabel *turnover intention*. Berikut hasil uji hipotesis secara simultan:

**Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F) ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	529.024	2	264.512	11.678	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1404.360	62	22.651		
	Total	1933.385	64			

Sumber : Output SPSS Versi 24.0, 2022

Berdasarkan tabel 45 diatas diketahui nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari nilai 0,05 dengan nilai f-hitung sebesar 11,678 dan f-tabel sebesar 3,14 diperoleh dari f-tabel dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1= 62$ , jika f-hitung > f-tabel yaitu  $11,678 > 3,14$ ,

maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X1 (Kepuasan kerja) dan variabel X2 (Stres kerja) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (*Turnover intention*).

**Koefisien Korelasi Berganda**

Koefisien korelasi berganda (*R*) digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (*X<sub>1</sub>* dan *X<sub>2</sub>*) dan variabel dependen (*Y*) secara bersama.

**Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Kolerasi Berganda Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 <sup>a</sup>	.274	.250	4.759

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Kepuasan Kerja

Sumber : Output SPSS Versi 24.0, 2022.

Berdasarkan tabel 4 di atas. Menunjukkan bahwa hasil dari koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,523, nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan kerja dan stres kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap *Turnover Intention* memiliki tingkat hubungan yang tinggi antar variabelnya sebesar 53,3%.

**Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Analisis koefisien determinasi (*R<sup>2</sup>*) pada intinya adalah untuk mengukur kemampuan suatu model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *R<sup>2</sup>* berada di antara nol dan satu. Nilai *R<sup>2</sup>* yang mendekati nol berarti menandakan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali & Latan, 2015).

Analisis koefisien determinasi antara variabel bebas yaitu Kepuasan Kerja dan Stres Kerja dengan variabel terikatnya *Turnover Intention* dengan menggunakan SPSS 24.0 yang dapat dilihat hasilnya melalui pada tabel *model summary* sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 <sup>a</sup>	.274	.250	4.759

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber : Output SPSS Versi 24.0, 2022

Berdasarkan pada tabel 5 di atas dapat diketahui nilai *koefisien determinas (R Square)* sebesar 0,274. Besarnya persentasi kontribusi pengaruh dari kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama terhadap *turnover intention* dengan cara menghitung nilai koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,274 \times 100\%$$

KD = 27,4%

Angka tersebut menunjukkan nilai *R square* 0,274 = 27,4% kontribusi pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama dapat mempengaruhi *turnover intention*. Sedangkan sisanya sebesar 72,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

### **Pembahasan Penelitian**

#### ***Pengaruh Variabel Kepuasan Kerja (X<sub>1</sub>) Terhadap Variabel Turnover Intention (Y).***

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian H1 ditolak. H1 yaitu tidak ada pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Hal ini terlihat bahwa hasil perhitungan t-hitung sebesar -1,751, jumlah sampel 62 (65-2-1). dan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka didapat nilai t-tabel ( $\frac{0,05}{2} : 65$ ) sebesar 1,999. sehingga t-hitung (-1,751) < t-tabel (1,999) dan nilai signifikan (0,085) >  $\alpha$  (0,05) dikatakan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin naik tingkat kepuasan kerja maka *turnover intention* akan turun. Hasil penelitian belum sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* (Zhang et al., 2018; Gebregziabher et al., 2020; Andriani, 2020; Rahman, 2020; & Quek et al., 2021).

#### ***Pengaruh Variabel Stres Kerja (X<sub>2</sub>) Terhadap Variabel Turnover Intention (Y).***

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian H1 diterima. H1 yaitu ada pengaruh antara stres kerja terhadap *turnover intention*. Hal ini terlihat bahwa hasil perhitungan t-hitung sebesar 3,387, jumlah sampel 62 (65-2-1). dan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka didapat nilai t-tabel ( $\frac{0,05}{2} : 65$ ) sebesar 1,999. sehingga t-hitung (3,387) > t-tabel (1,999) dan nilai signifikan (0,001) <  $\alpha$  (0,05) dikatakan bahwa variabel tersebut berpengaruh. Kemudian hasil yang didapat yaitu memiliki arah pengaruh positif dan signifikan atau pengaruh searah stres kerja dengan *turnover intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin naik tingkat stres kerja maka *turnover intention* akan naik juga. Hasil penelitian ini masih relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh: Lu et al., (2017); Tetteh et al., (2020; & Rijasawitri & Suana (2020) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

#### ***Pengaruh Kepuasan Kerja (X<sub>1</sub>) dan Stress (X<sub>2</sub>) Kerja Terhadap Turnover Intention (Y).***

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan regresi berganda pada tabel 45 hasil pengujian memiliki nilai f-hitung sebesar 11,678 > f-tabel sebesar 3,14 (df= n-k-1) atau (62 = 65-2-1) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, variabel yang paling dominan dalam penelitian ini adalah variabel stres kerja. Sejalan dengan hal ini, hasil studi yang dilakukan oleh Dewi & Sriathi (2019); Mawadati & Saputra (2020); & Ernayani et al., (2022) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja karyawan mempengaruhi signifikan secara simultan terhadap *intention turnover*. Artinya bahwa, walaupun kepuasan kerja dalam penelitian ini belum membuktikan hipotesis, namun ketika digabungkan dengan stres kerja menunjukkan adanya pengaruh simultan secara signifikan terhadap *turnover intention*.

Dengan kata lain, kecenderungan karyawan untuk berpindah pada organisasi lain dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan juga stres yang dialami oleh karyawan ditempat kerja.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention* PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan kerja indikator tertinggi terdapat pada keterampilan dan kemampuan memahami *jobdesk*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta selatan memiliki keterampilan dan kemampuan memahami *jobdesknya* masing-masing.
2. Variabel stres kerja indikator tertinggi terdapat pada beban tugas yang terlalu berat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan merasakan pekerjaan dan tugas yang diberikan terlalu berat.
3. Variabel *turnover intention* indikator tertinggi terdapat pada keinginan untuk meninggalkan perusahaan bila ada kesempatan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan berniat meninggalkan perusahaan bila ada kesempatan yang lebih baik di perusahaan lain.
4. Variabel kepuasan kerja tidak ada pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dalam hasil analisa regresi linear regresi berganda dengan  $t_{hitung}$  variabel  $X_1$  (Kepuasan Kerja) sebesar -1,751 lebih kecil  $t_{tabel}$  1,999 dan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,085 lebih besar dari 0,05.
5. Variabel stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* dalam hasil analisa regresi linear regresi berganda dengan nilai  $t_{hitung}$  variabel  $X_2$  (Stres Kerja) sebesar 3,387 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,999 dan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05.
6. Variabel kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap *turnover intention* dalam hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 27,4% sedangkan 72,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, maka penulis memberikan saran terhadap pihak PT Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan yakni sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan kerja indikator terendah terdapat pada gaya kepemimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan kurang diterima oleh karyawan maka dari itu, pemimpin perusahaan diharapkan dapat memberi kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat agar produktifitas kerja dapat meningkat.
2. Variabel stres kerja indikator terendah terdapat pada kehidupan keluarga yang kurang harmonis. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT. Sumber Mitra Kencana Jakarta Selatan sedang mengalami masalah keluarga, diharapkan perusahaan tidak mengganggu karyawan diluar jam kerja dan Pemimpin juga diharap melakukan penyegaran yang mengikutsertakan keluarga para karyawan dengan harapan dapat mengurangi tingkat stres dalam bekerja.

3. Dalam variabel *turnover intention* indikator terendah terdapat pada keinginan untuk tidak hadir dalam bekerja. Maka dari itu perusahaan diharap dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, guna menjaga keharmonisan antara karyawan dengan seluruh aspek di lingkungan perusahaan.
4. Diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi pihak perusahaan, serta bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dan mencari variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*.

## REFERENSI

- Alam, A., & Asim, M. (2019). Relationship Between Job Satisfaction And Turnover Intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163–194. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14618>
- Andriani, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Kuala Mina Persada. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(1), 34–39. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i1.7470>
- Arsih, R. B., Sumadi, & Susubiyani, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 8(2), 164–179.
- Carmeli, A., Meitar, R., & Weisberg, J. (2006). Self-leadership skills and innovative behavior at work. *International Journal of Manpower*, 27(1), 75–90. <https://doi.org/10.1108/01437720610652853>
- Dewi, P. S. A., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(6), 3646–3673.
- Ernayani, R., Liow, F. E. R. I., Octiva, C. S., & Setyawasih, R. (2022). Analisis Pengaruh Paket Remunerasi Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan. *Journal of Business, Management and Accounting*, 4(1), 183–203.
- Gebregziabher, D., Berhanie, E., Berihu, H., Belstie, A., & Teklay, G. (2020). The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia. *BMC Nursing Article*, 1–8.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPFE.
- Hadi, A. L., Sudarmiatin, & Sutrisno. (2018). The Effect of Work Stress on Turnover Intention with Work Satisfaction and Commitment as Intervening Variable. *European Journal of Business and Management Research*, 10(12), 85–94. [www.iiste.org](http://www.iiste.org)
- Li, N., Zhang, L., Xiao, G., Chen, J., & Lu, Q. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 45(December 2020), 50–55. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2019.02.001>
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., & Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 7(5), 1–12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014894>
- Manurung, M. T., & Ratnawati, I. (2012). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Diponegoro Journal Of Management*, 1(2), 1–



13.

- Mawadati, D., & Saputra, A. R. P. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan. *Forum EKonomionomi*, 22(1), 18–26.
- Naman Sharma, & Singh, V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 1–19.
- Poghosyan, L., Liu, J., Shang, J., & D'Aunno, T. (2017). Practice environments and job satisfaction and turnover intentions of nurse practitioners: Implications for primary care workforce capacity. *Health Care Management Review*, 42(2), 162–171. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000094>
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Quek, S. J., Thomson, L., Houghton, R., Bramley, L., Davis, S., & Cooper, J. (2021). Distributed leadership as a predictor of employee engagement, job satisfaction and turnover intention in UK nursing staff. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1544–1553. <https://doi.org/10.1111/jonm.13321>
- Rahman, S. M. (2020). Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intention: Evidence from Bangladesh. *Asian Business Review*, 10(2), 99–108. <https://doi.org/10.18034/abr.v10i2.470>
- Rijasawitri, D. P., & Suana, I. W. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 466–486. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p04>
- Rivai, V. (2005). *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior and Management, Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Saeka, I. P. A. P., & Suana, I. W. (2016). Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional dan stres kerja terhadap. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(6), 3736–3760.
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Soleimani, A. G., & Einolahzadeh, H. (2018). In Relationship With Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Turnover Intention the Mediating Effect of Leader – Member Exchange in Relationship With Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Turnover. *Cogent Business & Management*, 10(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1419795>
- Susilo, J., & Satrya, I. G. B. H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3700–3730. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p15>
- Tetteh, S., Opata, C. N., Amoako, R., & Osei-Kusi, F. (2020). Perceived organisational support, job stress, and turnover intention: The moderation of affective commitments. *Journal of Psychology in Africa*, 30(1), 9–16. <https://doi.org/10.1080/14330237.2020.1722365>
- Waspodo, A. A., Handayani, N. C., & Paramita, W. (2013). Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia (JRMSI)*, 4(1), 97–115. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1787>
- Zhang, X., Ma, L., Xu, B., & Xu, F. (2018). How social media usage affects employees' job

satisfaction and turnover intention: An empirical study in China. *Elsevier: Information and Management*, 56(6), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.im.2018.12.004>