

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterlibatan karyawan di dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan kehadiran karyawan terbukti dapat meningkatkan retensi dan produktivitas, kepuasan pelanggan, profitabilitas dan hasil kepuasan kerja yang positif bagi organisasi (Jaharuddin & Zainol, 2019).

Keberhasilan dan kesuksesan suatu organisasi sangat ditentukan dengan bagaimana cara mengelola sumber daya yang dimiliki, hal tersebut membuat organisasi sadar akan nilai investasi karyawan sebagai salah satu bagian penting dari organisasi (Manajemen, 2020).

Karyawan dapat dikatakan sebagai bagian penting dari organisasi sehingga kepuasan mereka terhadap pekerjaan dianggap sebagai faktor krusial yang mengarah pada *turnover intention* (Alam & Asim, 2019). Hal ini dapat dilihat dengan fenomena yang menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan pada suatu organisasi, maka semakin tinggi tingkat *turnover intention* organisasi tersebut (Manajemen, 2020).

Turnover mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi terkait berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu. Keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi

yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti untuk meninggalkan organisasi (Manajemen, 2020).

Turnover merupakan masalah kritis yang melibatkan sumber daya manusia yang keberadaannya dapat mempengaruhi produktivitas, kualitas produk, layanan, dan profitabilitas organisasi (Belete, 2018). *Turnover intention* dianggap sebagai masalah yang kritis karena fenomenanya yang terus-menerus berlangsung (Jabeen et al., 2020). Hal ini juga mengarahkan *turnover intention* menjadi topik penting terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia (Al-khrabsheh et al., 2018).

Penting bagi manajemen organisasi untuk mempelajari mengapa karyawan memiliki *intention* untuk keluar dari pekerjaan mereka, hal ini karena tingkat *turnover* yang tinggi secara substansial dapat merusak moral organisasi dan membuat karyawan tidak mengembangkan identifikasi terhadap organisasi (Joe et al., 2018).

Setiap organisasi harus mempertimbangkan dengan bijaksana *turnover intention* yang terjadi pada karyawan. Ada kalanya *turnover* karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar *turnover* karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang (Manajemen, 2020).

Peneliti terdahulu telah meneliti efek berbahaya dari *turnover intention* yang tinggi, yaitu organisasi menjadi kehilangan karyawan yang berprestasi dan

memerlukan biaya yang tidak sedikit untuk mencari karyawan baru, pada akhirnya semua melaporkan bahwa *turnover intention* yang tinggi menurunkan efisiensi serta produktivitas organisasi (Jabeen et al., 2020).

Tingkat *turnover intention* yang tinggi juga dapat membahayakan kemajuan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Selain biaya moneter yang dapat diukur, biaya non-moneter seperti rusaknya reputasi, hilangnya loyalitas pelanggan, dan juga menurunnya kepercayaan pada merek yang semuanya dapat menyebabkan efek jangka panjang merupakan hal yang lebih serius bagi organisasi (Al-khrabsheh et al., 2018).

Penelitian terdahulu memperingatkan bahwa karyawan yang paling berpotensi untuk memilih keluar dari organisasi merupakan karyawan yang paling cerdas dan paling berbakat di dalam grup. Akibatnya pengalaman, keterampilan, *talent* dan pengetahuan mereka yang berharga akan hilang bersama mereka dan menyebabkan penurunan efisiensi (Al-khrabsheh et al., 2018). Penelitian sebelumnya juga telah membuktikan bahwa *turnover intention* berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan efisiensi organisasi (Xiong & Wen, 2020).

Turnover intention karyawan merupakan topik yang menarik untuk diteliti karena pengaruhnya terhadap kualitas layanan dan keterkaitannya dengan biaya langsung maupun tidak langsung yang memberikan pengaruh signifikan bagi organisasi (Jabeen et al., 2020).

Permasalahan *turnover intention* menjadi topik yang menarik jika dikaitkan dengan fenomena yang terjadi pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang *managed service provider* telekomunikasi dan teknologi informasi, PT Hipernet Indodata memberikan berbagai macam layanan penyediaan serta pengelolaan sumber daya informasi dan teknologi baik berupa perangkat lunak dan perangkat keras (*software and hardware*), solusi produktivitas kerja berbasis *cloud*, serta sumber daya untuk mengoptimalkan dan meningkatkan efisiensi pelanggan (<https://hipernet.co.id/id/>).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *manager* dari divisi *Human Resource Departement*, PT Hipernet Indodata Area Jakarta diketahui mengalami fenomena *turnover intention* yang cukup tinggi setiap tahunnya.

Untuk mengamati indikasi *turnover intention* karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta, maka penulis melakukan pengamatan awal melalui wawancara langsung untuk mengutarakan pertanyaan yang berkaitan dengan data jumlah karyawan tetap yang tercatat bergabung dan meninggalkan organisasi pada periode tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 yang hasilnya ditampilkan pada Tabel 1.1 sebagaimana berikut ini.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Karyawan Tetap Yang Bergabung dan Meninggalkan
PT Hipernet Indodata Area Jakarta
Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Persentase
2018	40	23	57,5%
2019	37	21	56,7%
2020	31	16	51,6%
2021	35	19	54,2%
2022	42	26	61,9%

Berdasarkan Tabel 1.1 sebagaimana di atas, dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2018-2022, persentase *turnover* karyawan selalu berada di atas angka 50%. Berdasarkan hasil wawancara, fenomena *turnover* yang terbilang tinggi ini mengakibatkan PT Hipernet Indodata Area Jakarta harus rutin melakukan perekrutan karyawan baru untuk memenuhi tenaga kerja yang dibutuhkan.

Untuk melihat apakah *turnover intention* karyawan tetap pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta di dominasi oleh divisi tertentu, maka pada kesempatan wawancara berikutnya penulis memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan data jumlah karyawan tetap pada masing-masing divisi yang tercatat meninggalkan organisasi selama periode tahun 2022. Hasil dari wawancara tersebut disajikan dengan data pada Tabel 1.2 sebagaimana berikut ini.

Tabel 1. 2
Data Jumlah Karyawan Tetap
Yang Meninggalkan PT Hipernet Indodata Area Jakarta
Sesuai Divisi Pada Periode Tahun 2022

Divisi	Karyawan Keluar	Persentase
<i>Administration</i>	3	11,5%
<i>Billing and Collection</i>	2	7,7%
<i>Channel and Partnership</i>	1	3,8%
<i>Finance and Accouting</i>	2	7,7%
<i>Field Engineer</i>	4	15,4%
<i>Human Resource Departement</i>	-	0%
<i>Legal</i>	-	0%
<i>Operation</i>	1	3,8%
<i>Sales Commercial</i>	11	42,4%
<i>Technical Support</i>	2	7,7%

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2022, karyawan tetap yang tercatat meninggalkan organisasi paling banyak berasal dari divisi *sales commercial* yaitu sebesar 42.4% atau sebanyak 11 orang dari total keseluruhan 26 karyawan yang memutuskan untuk meninggalkan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan dari *Human Resource Departement*, diketahui bahwa tingginya angka *turnover* pada divisi *sales commercial* di PT Hipernet Indodata Area Jakarta tidak hanya terjadi pada tahun 2022 saja, melainkan sudah terjadi dari tahun ke tahun. Sehubungan dengan berjalannya proses bisnis, fenomena ini dianggap sebagai

salah satu tantangan besar bagi organisasi untuk semaksimal mungkin meminimalisir kondisi tersebut.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *turnover intention* memiliki hubungan dengan faktor *Leader–Member Exchange (LMX)* yang diterapkan oleh organisasi. *LMX* yang berkualitas tinggi diyakini dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan menurunkan indikasi *turnover intention* (AlHashmi et al., 2019).

Gagasan *LMX* pada awalnya disebut sebagai “*vertical dyad linkage*” yaitu sarana untuk mengenali bahwa para pemimpin mengadopsi gaya kepemimpinan yang berbeda untuk membentuk hubungan dengan bawahan berdasarkan kebutuhan, sikap, dan kepribadian individu yang berbeda (Tse et al., 2018).

Pendekatan *LMX* terbilang cukup kontras dengan perspektif yang sampai sekarang dipercaya lebih dominan, yaitu pemimpin cenderung akan memperlakukan semua bawahan mereka dengan cara yang sama atau yang biasa dikenal dengan istilah gaya kepemimpinan rata-rata (Martin et al., 2018).

Salah satu premis dasar dari teori *LMX* adalah adanya perbedaan kualitas hubungan yang dibangun antara pemimpin dengan bawahannya, hal ini mengakibatkan kualitas hubungan yang terbentuk bertindak sebagai penentu utama hasil pada tingkat individu, kelompok dan organisasi (Selvarajan et al., 2018).

Leader–Member Exchange (LMX) membentuk hubungan pertukaran kualitas yang lebih tinggi antara pemimpin dan bawahan dengan hasil yang lebih positif dan lebih sedikit masalah terkait pekerjaan. Menggabungkan pendekatan berbasis hubungan untuk kepemimpinan, teori *LMX* lebih menekankan pada pentingnya hubungan pemimpin-bawahan yang matang dan sehat serta dampak hubungan tersebut yang dapat memberikan hasil berupa perilaku dan sikap karyawan yang lebih baik (Selvarajan et al., 2018).

Tingginya kualitas *LMX* yang ditandai dengan adanya kepercayaan, interaksi, dukungan, dan penghargaan yang tinggi dapat membuat pemimpin dan bawahan menjadi loyal satu sama lain dan berbagi perasaan saling menyukai dan menghormati (Martin et al., 2018).

Sejalan dengan pendapat sebelumnya, ketika karyawan yang memiliki *LMX* berkualitas tinggi menerima lebih banyak sumber daya dan dukungan dari pemimpin, mereka juga akan merasa berkewajiban untuk memperlihatkan sikap dan perilaku yang lebih baik terhadap organisasi (Teng et al., 2020).

LMX menunjukkan bahwa pemimpin dan bawahan mengembangkan hubungan timbal balik yang unik dari waktu ke waktu karena mereka saling mempengaruhi dan menegosiasikan peran masing-masing dalam interaksi yang sedang berlangsung (Tse et al., 2018).

Studi empiris sebelumnya menemukan *LMX* mengarah kepada banyaknya hasil terkait pekerjaan yang diinginkan, seperti kinerja pekerjaan yang lebih tinggi, kepuasan kerja yang meningkat, komitmen, identifikasi terhadap organisasi dan penurunan *turnover intention* (Teng et al., 2020).

Penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa *Leader–Member Exchange (LMX)* memiliki hubungan positif dengan *Perceived Organizational Support (POS)* (AlHashmi et al., 2019).

POS merupakan persepsi keseluruhan karyawan terkait dengan seberapa besar organisasi mampu menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Verýciýc, 2021).

POS menunjukkan persepsi karyawan tentang jumlah dukungan, perhatian dan penghargaan yang mereka terima dari pimpinan mereka dan memperkuat adaptasi karyawan terhadap lingkungan organisasi (Arasanmi & Krishna, 2019).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan karyawan dapat dijelaskan sebagai persepsi karyawan tentang dukungan yang ada dalam hubungan mereka dengan organisasi (Verýciýc, 2021).

Studi sebelumnya menyimpulkan bahwa *POS* meningkatkan komitmen karyawan dan rasa kewajiban mereka terhadap organisasi. Dengan demikian,

POS dapat memperkuat perilaku retensi karyawan melalui komitmen dan kewajiban terhadap organisasi (Araşanmi & Krishna, 2019).

Berdasarkan teori dukungan organisasi dan norma timbal balik, *POS* mendorong karyawan untuk peduli terhadap organisasi dan berusaha mencapai tujuannya. Implikasi dari *POS* adalah jika organisasi memperhatikan karyawan, maka karyawan tersebut akan peduli dengan organisasi dan akan membantu untuk mencapai tujuan organisasi (Morales-Sánchez & Pasamar, 2020).

Secara khusus, *POS* harus mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka dalam aktivitas pekerjaan standar dan melampaui tanggung jawab yang diberikan (Morales-Sánchez & Pasamar, 2020).

Tampak jelas bahwa *POS* yang dirasakan adalah hasil yang diinginkan dan menguntungkan bagi organisasi. Karyawan tertarik pada organisasi yang memenuhi atau melampaui harapan karir dan tujuan yang mereka miliki secara pribadi (Verýciýc, 2021).

Penelitian sebelumnya mengasumsikan bahwa *POS* sebagai atribut *branding* pemberi kerja dapat mempengaruhi komitmen karyawan untuk menurunkan *turnover intention* dan tetap bertahan di organisasi (Araşanmi & Krishna, 2019).

Stress dapat didefinisikan sebagai pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang terkait dengan keadaan afektif seperti ketakutan,

kecemasan, kemarahan, depresi dan keadaan negatif lainnya yang disebabkan oleh adanya peristiwa tertentu (Gezhi & B, 2022).

Stress merupakan konsekuensi dari seseorang yang menghadapi persyaratan, tekanan, dan reaksi negatif yang tidak sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, sehingga menimbulkan tantangan dan ancaman terhadap kelangsungan hidup. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa *stress* dianggap sebagai bentuk psikologis individu ketika menghadapi kekacauan dan konflik antara kebutuhan pribadi, tanggung jawab, peluang, dan juga tuntutan (Internasional & Bisnis, 2020).

Stress dapat disebabkan oleh berbagai hal dan tidak terkecuali pekerjaan. *Stress* yang terjadi akibat karakteristik pekerjaan, baik disebabkan oleh tugas kerja, beban kerja maupun lingkungan kerja dapat disebut dengan istilah *job stress* (Internasional et al., 2021).

Stress seringkali dicirikan sebagai perasaan seseorang yang merasakan kelebihan beban yang harus ditanggung. Sementara setiap pekerjaan memerlukan beberapa level *stress*, beberapa pekerjaan justru dianggap lebih membuat *stress* daripada yang lain karena besarnya tanggung jawab yang perlu dihadapi (Saadeh & Suifan, 2020).

Ketika perasaan akan *job stress* menjadi semakin buruk pada diri seorang karyawan, maka hal ini akan berdampak negatif pada hasil organisasi, karena layanan yang diberikan karyawan tersebut kepada pelanggan tidak akan maksimal, dan hal ini dapat menyebabkan perilaku negatif yang merugikan

organisasi. *Job stress* juga merugikan karyawan itu sendiri, hal ini terkait dengan banyaknya masalah kesehatan fisik dan psikologis seperti hipertensi, penyakit kardiovaskular, gangguan kekebalan tubuh, obesitas maupun depresi. Selain itu, karena pekerjaan merupakan sumber utama kehidupan sehari-hari seseorang, hal ini dapat memengaruhi niat untuk menarik diri dari lingkungan yang menimbulkan *stress* demi kesejahteraan diri mereka sendiri (Internasional et al., 2021).

Job stress dapat diklasifikasikan sebagai salah satu alasan utama bagi karyawan untuk berhenti dan meninggalkan pekerjaannya. *Job stress* dikatakan memiliki banyak hasil negatif terhadap kehidupan seseorang yang diantaranya dapat menimbulkan masalah psikopatologi hingga fisiologis (Fong et al., 2018).

Berdasarkan hasil studi, dalam beberapa tahun terakhir ditemukan bahwa *job stress* dapat menyebabkan ketegangan dalam hidup karyawan dan semakin banyak kasus penurunan kualitas hidup akibat hal ini. Karena *job stress* berkaitan erat dengan kesehatan fisik dan mental karyawan yang berhubungan dengan perkembangan organisasi, oleh karena itu saat ini setiap organisasi perlu memperhatikan *job stress* karyawannya (Xu et al., 2018).

Hasil dari *job stress* tidak terbatas pada individu saja. Organisasi juga mengalami berbagai konsekuensi merugikan yang diantaranya berupa ketidakhadiran karyawan, kinerja karyawan yang buruk, komitmen terhadap organisasi yang menurun, dan tingkat *turnover* yang tinggi (Fong et al., 2018).

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh *LMX*, *POS* dan *job stress* terhadap *turnover intention* yang dirasakan oleh karyawan. Selain itu, peneliti juga tertarik untuk meneliti pengaruh dan hubungan *LMX* terhadap *POS* serta pengaruh dan hubungan *POS* terhadap *job stress* yang terjadi pada karyawan tetap khususnya pada divisi *sales commercial*. Peneliti ingin mengetahui apakah dengan menerapkan *LMX* yang baik, meningkatkan *POS* dan mengendalikan *job stress* dapat menurunkan indikasi *turnover intention* di PT Hipernet Indodata Area Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengisi kesenjangan dan mengembangkan penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan terhadap anggota kepolisian di negara Uni Emirat Arab. Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan metode kuantitatif yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap karyawan tetap yang bekerja pada divisi *sales commercial* di PT Hipernet Indodata Area Jakarta.

Sesuai dengan saran dari penelitian sebelumnya, variabel baru ditambahkan dalam penelitian ini. *Job stress* dipilih menjadi variabel independen untuk diuji kaitannya dengan variabel *LMX*, *POS* dan *turnover intention* yang sudah diteliti sebelumnya. Jika sebelumnya penelitian dilakukan terhadap organisasi pemerintah, penelitian kali ini dilakukan pada organisasi non pemerintah untuk menguji penerapan hasil penelitian sebelumnya.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Agar penelitian dapat terarah sesuai dengan ruang lingkup yang akan dibahas, maka penulis memberikan batasan pada penulisan antara lain:

1. Bentuk dari penelitian ini adalah modifikasi model atau modifikasi terhadap penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh AlHashmi et al., (2019) dengan menguji hubungan *Leader-Member Exchange (LMX)* dan *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *turnover intention* serta hubungan *LMX* terhadap *POS*. Penelitian ini juga menguji hubungan *job stress* terhadap *turnover intention* seperti penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh Ahn & Chaoyu (2019). Selain itu, penelitian ini juga menguji hubungan *POS* terhadap *job stress* seperti penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh (Widyaningsih & Saptoto, 2019).
2. Variabel independen yang terdapat pada penelitian ini ialah *LMX*, *POS* dan *job stress*. Ketiga variabel tersebut dipilih sebagai variabel independen karena mampu memberikan dampak nyata terhadap variabel dependen. Variabel dependen yang terkait dengan variabel independen sebelumnya adalah *turnover intention*.
3. Objek penelitian yang dipilih penulis adalah karyawan tetap pada divisi *sales commercial* yang bekerja di PT Hipernet Indodata Area Jakarta yang mengalami fenomena *turnover intention*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditentukan, rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis antara lain:

1. Adakah pengaruh negatif *Leader–Member Exchange (LMX)* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta?
2. Adakah pengaruh negatif *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta?
3. Adakah pengaruh positif *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta?
4. Adakah pengaruh positif *Leader–Member Exchange (LMX)* terhadap *Perceived Organizational Support (POS)* yang dirasakan oleh karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta?
5. Adakah pengaruh negatif *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *job stress* yang dirasakan oleh karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji serta menganalisis pengaruh negatif *Leader–Member Exchange (LMX)* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta.
2. Menguji serta menganalisis pengaruh negatif *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta.
3. Menguji serta menganalisis pengaruh positif *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta.
4. Menguji serta menganalisis pengaruh positif *Leader–Member Exchange (LMX)* terhadap *Perceived Organizational Support (POS)* yang dirasakan karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta.
5. Menguji serta menganalisis pengaruh negatif *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *job stress* yang dirasakan karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap adanya manfaat yang dapat diperoleh, manfaat tersebut diantaranya ialah:

1. Bagi Penulis :
 - a. Membantu dalam memahami dan mempelajari persepsi mengenai *Leader–Member Exchange (LMX)*, *Perceived Organizational Support (POS)*, *job stress* dan *turnover intention*.
 - b. Meningkatkan analisis yang lebih tajam mengenai pengaruh dari *LMX*, *POS*, *job stress* dan *turnover intention*.
2. Bagi Praktisi :
 - a. Memberikan informasi kepada organisasi khususnya PT Hipernet Indodata Area Jakarta yang masih mengalami tingkat *turnover intention* yang terbilang cukup tinggi agar kedepannya dapat menekan angka *turnover intention*.
 - b. Sebagai pertimbangan organisasi dalam perencanaan pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia kedepannya.
3. Bagi Akademisi :
 - a. Memberikan kontribusi terhadap ilmu bidang Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada pembahasan seputar *LMX*, *POS*, *job stress* dan *turnover intention* karyawan.
 - b. Sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian yang diharapkan akan dilakukan pada masa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan skripsi merupakan urutan dalam penelitian yang bertujuan untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi. Urutan sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I membahas penjelasan umum mengenai objek penelitian yang akan diteliti oleh penulis, latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab II terdiri atas kumpulan kajian pustaka yang akan digunakan oleh penulis dalam pembahasan masalah yang akan diteliti, antara lain mencakup : penelitian terdahulu yang pernah dilaksanakan beserta dengan hasilnya, landasan teori sebagai dasar untuk analisis penelitian terhadap variabel penelitian yang dipilih antara lain *turnover intention*, *LMX*, *POS* dan *job stress*, disertai dengan pemaparan mengenai hipotesis penelitian, kerangka penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan mengenai objek penelitian, desain dan jenis penelitian, teknik penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV: ANALISI DAN PEMBAHASAN

Bab IV membahas mengenai objek yang sedang diteliti yaitu karyawan pada PT Hipernet Indodata Area Jakarta., dilanjutkan dengan menganalisis serta membahas hasil penelitian dari pengaruh *LMX*, *POS* dan *job stress* yang mempengaruhi *turnover intention*.

BAB V: PENUTUP

Bab V merupakan bab penutup dimana menyajikan kesimpulan serta apa yang telah diperoleh dari hasil penelitian oleh peneliti serta saran yang dapat diberikan dari penelitian ini.

