

**PENGARUH STRES KERJA DAN OCB (ORGANIZATION CITIZENSHIP  
BEHAVIOUR) TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN  
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
( STUDI PADA PT TRIMITRA SAKTI LAMONGAN )**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ANGGA BRIAN SANTAMA**

NIM.1701011463

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS TEKNIK DAN BISNIS  
INSTITUTE TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN  
LAMONGAN  
2021**

**PENGARUH STRES KERJA DAN OCB (ORGANIZATION CITIZENSHIP  
BEHAVIOUR) TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN  
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
( STUDI PADA PT TRIMITRA SAKTI LAMONGAN )**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen  
(S.M) pada Program Studi S1 Manajemen



Oleh :

**ANGGA BRIAN SANTAMA**

NIM.1701011463

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN BISNIS  
INSTITUTE TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN  
LAMONGAN  
2021**

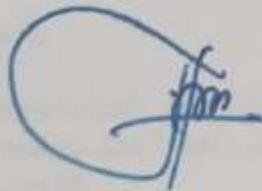
## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Angga Brian Santama  
NIM : 1701011463  
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Teknologi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Stres Kerja Dan Ocb  
(Organization Citizenship Behaviour)  
Terhadap Turnover Intention Dengan  
Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi(  
Studi Pada Pt Trimitra Sakti Lamongan )

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji  
Skripsi pada tanggal 5 Mei 2021

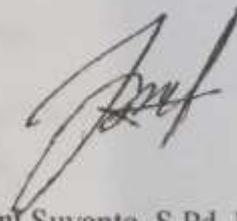
Mengetahui

**Pembimbing 1**



Dr. Mokhtar Sayyid, M.M., M. Si  
NIDN. 0715058201

**Pembimbing 2**



Umar Yeni Suyanto, S.Pd, M.Pd, MM  
NIDN. 0725109301

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Angga Brian Santama  
NIM : 1701011463  
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Teknologi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Stres Kerja Dan Ocb (Organization  
Citizenship Behaviour) Terhadap Turnover Intention  
Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi  
( Studi Pada Pt Trimitra Sakti Lamongan )

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Dewan Pengujian pada tanggal 12  
Agustus 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

### Susunan Dewan Penguji :

Ketua : Dr. Mokhtar Sayyid, M.M., M. Si  
Anggota : 1. Umar Yeni Suyanto, S.Pd, M.Pd,  
MM  
2. Ika Purwanti, S.Pd., M.M

### Tanda Tangan :



### Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad  
Dahlan Lamongan



### Mengetahui,

Ketua Program Studi



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Angga Brian Santama

NIM : 1701011463

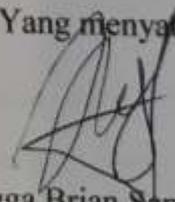
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Teknologi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **Skripsi** yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Ocb (Organization Citizenship Behaviour) Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi ( Studi Pada Pt Trimitra Sakti Lamongan )” adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan dan penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.

Lamongan, 22 Juli 2021

Yang menyatakan



Angga Brian Santama

NIM. 1701011463

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmatnya dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Pengaruh Stres Kerja Dan Ocb (Organization Citizenship Behaviour) Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi ( Studi Pada Pt Trimitra Sakti Lamongan )” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Institut Teknologi dan Bisnis KH. Ahmad Dahlan Lamongan.

Dalam penyusunan Skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materiil. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr.Hj.Mu’ah,S.E.,M.M selaku Rektor ITB Ahmad Dahlan Lamongan
2. Darianto, S.E., M.M selaku Dekan ITB Ahmad Dahlan Lamongan
3. Muhammad Sulton,S.M.,M.M selaku Kaprodi Manajemen
4. Dr. Mokhtar Sayyid, M.M.,M. Si selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
5. Umar Yeni Suyanto, S.Pd, M.Pd, MM selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
6. Bapak, ibu, istri dan atas perhatian, kasih sayang, semangat dan doa yang tak pernah putus dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman Alfian Febrianto, Sugiarto, Rizky Arslan dan Wiwik Amelia dan Teman-teman lain yang memberikan dorongan moril dan perhatiannya selama ini yang tak mungkin bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Seluruh staf dan karyawan ITB Ahmad Dahlan Lamongan yang telah membimbing dan membantu penulis selama menyelesaikan studi di ITB Ahmad Dahlan Lamongan.

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini, banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Namun, penulis banyak belajar mengenai hal tersebut. Tidak hanya terkait dengan tema skripsi, melainkan juga berbagai input dan nasihat dari berbagai pihak untuk pengembangan diri penulis, terutama terkait dengan Manajemen Pemasaran.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Lamongan, 22 Juli 2021

Angga Brian Santama

**Pengaruh Stres Kerja Dan Ocb (Organization Citizenship Behaviour)  
Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel  
Moderasi  
( Studi Pada Pt Trimitra Sakti Lamongan )**

**ANGGA BRIAN SANTAMA**

**NIM. 1701011463**

**RINGKASAN**

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Maret 2021 dengan manager PT. Trimitra Tunas Sakti pada saat ini banyak karyawan yang melakukan turnover intention, sehingga menyebabkan keluar masuknya karyawan dari karyawan yang lama ke karyawan yang baru. Penyebab adanya turnover intention adalah dikarenakan adanya stress kerja yang berat seperti adanya tuntutan dari perusahaan untuk pemasaran produk indosat yang harus mencapai target dengan waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi melihat situasi sekarang pandemic covid 19 maka untuk penjualan berkurang dan tidak sesuai target. Hal ini lah yang menyebabkan adanya stress kerja dan akhirnya karyawan memutuskan untuk melakukan turnover intention. Sehingga untuk karyawan yang masih bertahan rela untuk melakukan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* atau perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Ini lah yang membuat karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja Dan Ocb (Organization Citizenship Behaviour) Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi ( Studi Pada Pt Trimitra Sakti Lamongan )

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif dengan alat uji statistic SPSS 26.0 for windows.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Terdapat pengaruh variabel Stress kerja terhadap Turnover Intention, terdapat pengaruh OCB terhadap Turnover Intention, Kepuasan Kerja memperkuat pengaruh stress kerja terhadap Turnover Intention, dan Kepuasan kerja Memperkuat pengaruh OCB terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. TRimitra Tunas Sakti Lamongan.

Kata Kunci : Stress Kerja, OCB, Turnover Intention, dan Kepuasan Kerja

**The Effect of Job Stress and OCB (Organization Citizenship Behavior) on  
Turnover Intention with Job Satisfaction as a Moderating Variable  
(Study at Pt Trimitra Sakti Lamongan)**

**ANGGA BRIAN SANTAMA**

**NIM. 1701011463**

**ABSTRACT**

Based on observations made by researchers on March 15, 2021 with the manager of PT. At present, Trimitra Tunas Sakti has many employees who have turnover intention, thus causing the entry and exit of employees from old employees to new employees. The cause of turnover intention is due to heavy work stress such as demands from the company for marketing Indosat products which must reach the target with a predetermined time. However, seeing the current situation of the COVID-19 pandemic, sales are reduced and not on target. This is what causes work stress and finally employees decide to make turnover intention. So that employees who still survive are willing to carry out Organizational Citizenship Behavior (OCB) or the behavior of employees who voluntarily do work that exceeds the standard of tasks assigned to them, in order to help the company's sustainability in achieving its goals. This is what makes employees feel dissatisfied with their work. The purpose of the study was to determine the effect of work stress and OCB (Organization Citizenship Behavior) on turnover intention with job satisfaction as a moderating variable. (Study at Pt Trimitra Sakti Lamongan)

The method used in this research is descriptive quantitative with statistical test tools SPSS 26.0 for windows.

The results of the study state that there is an influence of work stress on Turnover Intention, there is an influence of OCB on Turnover Intention, Job Satisfaction strengthens the effect of work stress on Turnover Intention, and Job satisfaction strengthens the influence of OCB on Turnover Intention on employees of PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan

Keywords: Job Stress, OCB, Turnover Intention, and Job Satisfaction

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap perusahaan sebagai faktor penentu keberadaan dan berperan dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Menyadari hal itu, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin.

Saat ini permasalahan tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru (Waspodo et al., 2015). Sumber daya manusia menjadi aset atau modal penting dalam *organization effectiveness* dalam mengembangkan sistem dan upaya-upaya inovasi perusahaan sehingga bisa tetap memiliki nilai-nilai *competitive advantage* dibanding dengan kompetitor-kompetitor (Alif, 2015).

Yuliasia et al., (2016) menjelaskan tingginya tingkat keinginan berpindah karyawan dapat disebabkan beberapa variabel antara lain Stress kerja dan juga *Organizational citizenship behavior* yang juga berdampak pada Kepuasan kerja karyawan yang menurun, Yuliasia juga memberikan penjelasan bahwa dampak

negatif yang dirasakan oleh perusahaan akibat terjadinya *turnover* merugikan perusahaan baik dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. Dengan terjadinya *turnover* berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru. Perusahaan harus mengeluarkan biaya mulai dari perekrutan hingga mendapatkan tenaga kerja siap pakai. Karyawan yang tertinggal akan terpengaruh motivasi dan semangat kerjanya. Karyawan yang sebelumnya tidak berusaha mencari pekerjaan baru akan mulai mencari lowongan kerja, yang kemudian akan melakukan turnover (Nasution, 2016).

Bertambahnya beban kerja dan faktor-faktor lain dapat menimbulkan stres dan ketidaknyamanan bagi karyawan sehingga mengganggu kinerjanya. Sugiyanto, dkk (2016) mengemukakan bahwa kelelahan fisik menimbulkan konflik pekerjaan-keluarga pada pegawai. Jika hal tersebut terjadi secara terus menerus maka keinginan untuk berpindah pun semakin kuat. Kardiman, dkk (2016) mengatakan meskipun *turnover intention* pada umumnya berdampak buruk terhadap organisasi, *turnover intention* seringkali dibutuhkan oleh perusahaan yang memiliki karyawan dengan kinerja yang rendah. Cara tersebut dilakukan untuk mengganti karyawan yang memiliki kinerja rendah atau untuk mencari beberapa ahli dibidangnya sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan tersebut.

Penyebab stres kerja yang terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan, tekanan yang tinggi dari perusahaan, tidak masuk target secara terus menerus, kurang berkonsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga akan berdampak kepada terganggunya kesehatan, kepala pusing dan mual sehingga

akan memicu ketidakpuasan kerja, (Beloor et al., 2017), bahwa pekerjaan harus dipelihara secara efektif untuk memastikan bahwa semua karyawan bekerja pada potensinya masing-masing dan bebas dari stres.

Faktor lain yang menyebabkan adanya Turnover Intention adalah *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela dan bukan kewajibannya untuk membantu pekerjaan yang orang lain sehingga meningkatkan efektivitas organisasi. Menurut Fauziridwan et al., (2018), *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dapat diartikan bahwa perilaku OCB bukan merupakan persyaratan dari peran atau deskripsi pekerjaan, kontrak kerja dengan organisasi namun sebagai perilaku sosial yang secara pribadi sukarela dilakukan terhadap sesama karyawan maupun organisasi sehingga jika tidak dilakukanpun tidak diberikan hukuman.

Menurut Sunariani, (2018) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi dari OCB diantaranya *Altruism, Civic Virtue, Conscientousnes, Courtesy, Sportmanship*. menurut Robbin & Judge, (2015), kepuasan kerja adalah adanya rasa puas dan perasaan positif terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan setelah organisasi melakukan evaluasi terhadap perkerjaan tersebut. Kepuasan kerja sebagai perasaan senang yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi atau memungkinkan pemenuhan nilai-nilai penting pekerjaannya.

Menurut Kaswan, (2015). Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang dalam organisasi apapun terhadap pekerjaannya. Menurut Nur, (2016) terdapat

lima dimensi kepuasan kerja, diantaranya ialah Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), dalam hal ini pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab, Gaji (pay), bila upah/gaji dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan, Promosi (promotion), Setiap karyawan menginginkan jabatan yang lebih tinggi. Karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak dan status sosial yang ditingkatkan, Pengawasan (supervision), Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila penyedia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian yang baik, mendengar pendapat karyawan dan menunjukkan suatu minat pribadi kepada mereka., Kelompok kerja (work group), Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan menukung menghantar ke arah kepuasan kerja yang meningkat, Kondisi kerja (working conditions), Karyawan sangat peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

PT. Trimitra Tunas Sakti adalah sebuah perusahaan yang sudah berdiri sejak tahun 2006 merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan produk – produk yang berasal dari Indosat, produk yang dijual seperti kartu perdana atau starter pack (SP), pulsa isi ulang elektronik dan voucher fisik. Untuk

memasarkan produknya PT. Trimitra Tunas Sakti memiliki agent retail outlet, yaitu bagian dari pemasaran yang melayani end user secara langsung, sehingga keberadaan dari agent retail outlet ini sangat penting untuk menentukan bagaimana strategi bisnis perusahaan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, dan memperluas segmentasi pasar. Agent retail outlet yang terdapat di wilayah Jawa Timur ini sebanyak 9407.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Maret 2021 dengan manager PT. Trimitra Tunas Sakti pada saat ini jumlah karyawan sebanyak 164 karyawan dan terdapat 41 karyawan yang melakukan turnover intention, sehingga menyebabkan keluar masuknya karyawan dari karyawan yang lama ke karyawan yang baru. Penyebab adanya turnover intention adalah dikarenakan adanya stress kerja yang berat seperti adanya tuntutan dari perusahaan untuk pemasaran produk indosat yang harus mencapai target dengan waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi melihat situasi sekarang pandemic covid 19 maka untuk penjualan berkurang dan tidak sesuai target. Hal ini lah yang menyebabkan adanya stress kerja dan akhirnya karyawan memutuskan untuk melakukan turnover intention. Sehingga untuk karyawan yang masih bertahan rela untuk melakukan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* atau perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Ini lah yang membuat karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya.

Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui tentang pengaruh Stress Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dalam penelitian ini juga

menggunakan variabel intervening untuk mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2016) variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela yang terletak di antara variabel independen dan variabel dependen sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Penelitian ini menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (intervening) dari pengaruh Stress kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah perasaan yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh tujuan hasil kerja, penempatan, perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik (Hasibuan, 2016). Karyawan yang menikmati kepuasan kerja akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa atas pelaksanaan tugas-tugasnya. Tolok ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya.

Dalam penelitian ini, kepuasan kerja digunakan sebagai variabel yang memediasi antara variabel independen dan variabel dependen. Karena karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi namun memiliki kepuasan kerja yang rendah akan menurunkan kinerja karyawan, namun jika karyawan memiliki disiplin kerja yang tinggi dan memiliki kepuasan kerja yang tinggi tentunya juga akan meningkatkan kinerja karyawan. Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh adanya

tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan. Kepuasan yang dirasakan setiap karyawan akan mengakibatkan peningkatan dalam kinerja seorang karyawan, karena menganggap pekerjaannya sebagai suatu yang menyenangkan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adhinia (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating. Data dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang telah disebarakan pada driver online nusantara sebanyak 53 responden yang ditentukan dengan menggunakan metode nonprobability sampling atau teknik pengambilan sampel jenuh. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana, uji interaksi serta uji F, dan uji t. Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention sedangkan dukungan sosial merupakan variabel quasi moderator. Dukungan sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap turnover intention dan dukungan sosial sebagai variabel moderasi dapat memoderasi stres kerja terhadap turnover intention serta memiliki pengaruh negatif signifikan.

Hasil penelitian berbeda di tunjukkan oleh penelitian Andriani (2017) Fenomena yang sering terjadi dalam sebuah organisasi adalah adanya perilaku karyawan yang memiliki keinginan untuk berpindah atau (Turnover Intention) yang berakibat pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Tingginya tingkat Turnover Intention (TI) pada perusahaan merupakan masalah serius yang dihadapi perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui bahwa proses rekrutmen yang telah berhasil merekrut

karyawan sesuai dengan kriteria menjadi sia-sia dikarenakan karyawan memutuskan untuk pindah perusahaan lain. Penelitian ini dilakukan di PT Kuala Mina Persada, dengan populasi seluruh karyawan yang berjumlah 115 karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Pada PT Kuala Mina Persada. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan Analisis Regresi Berganda dengan program SPSS V.22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan penyebab dari Turnover Intention dengan judul “Pengaruh Stress kerja dan Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan)”. Alasan pemilihan pada PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan sebagai lokasi penelitian adalah karena di dalam kantor tersebut memang terdapat masalah tentang kepuasan kerja yang menurun dan mengakibatkan Turnover Intention.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan Masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Stress kerja terhadap turnover intention pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan ?
2. Apakah terdapat pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap turnover intention pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan ?
3. Apakah terdapat pengaruh Stress kerja terhadap turnover intention yang dimoderasi pada karyawan oleh PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan ?
4. Apakah terdapat pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap turnover intention yang dimoderasi oleh karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan analisis Rumusan masalah dan Latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Stress kerja terhadap turnover intention pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap turnover intention pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Stress kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Untuk dapat membuktikan Pengaruh Stress kerja dan Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan. Diharapkan bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu Manajemen secara umum, dan berguna juga untuk menjadi referensi dalam melakukan kajian terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan adalah :

1. Bagi Penulis

Bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai penerapan fungsi ilmu Manajemen yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

2. Bagi Institute Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan

Bagi pihak– pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi ntuk meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif lewat tinjauan upaya meningkatkan kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia dengan menggunakan penilaian Pengaruh Stress kerja dan Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan

### 3. Bagi PT Trimitra Tunas Sakti

Bagi perusahaan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan dengan memperhatikan stress kerja pada karyawan dan juga Organizational Citizenship Behavior. untuk dapat mengurangi adanya turnover intention, sehingga tidak merugikan perusaha.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan tata cara pengelolaan manusia dalam organisasi agar dapat berperan secara efektif dan efisien. Manajemen terdiri dari enam (6M) unsur yaitu: Men, Monet Method, Material, Machine, dan Market. Unsur manusia (Men) berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia. Berikut adalah pendapat para ahli tentang pengertian pengembangan sumber daya manusia:

Hasibuan (2016:10) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sedangkan amstrong (2018:17) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi, mencakup perencanaan sumber daya manusia, manajemen kinerja, pembelajaran dan pengembangan sumber daya manusia.

Serta pandangan Rivai dan Sagala (2017:18) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu dari bidang manajemen

umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian, sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

#### **2.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tujuan ini dapat dijabarkan ke dalam empat tujuan yang lebih operasional sebagai berikut (Notoatmodjo, 2017: 109) :

1. Tujuan masyarakat. Untuk bertanggung jawab secara sosial, dalam hal kebutuhan dan tantangan-tantangan yang timbul dari masyarakat. Suatu organisasi yang berada di tengah-tengah masyarakat diharapkan membawa manfaat atau keuntungan bagi masyarakat. Oleh sebab itu suatu organisasi mempunyai tanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusianya agar tidak mempunyai dampak negatif terhadap masyarakat.
2. Tujuan organisasi. Untuk mengenal bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada, perlu memberikan kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu suatu unit atau bagian manajemen sumber daya di suatu organisasi diadakan untuk melayani bagian-bagian lain organisasi tersebut.
3. Tujuan fungsi. Untuk memelihara kontribusi bagian-bagian lain agar mereka (sumber daya manusia dalam tiap bagian) melaksanakan tugasnya secara optimal. Dengan kata lain setiap sumber daya manusia atau karyawan dalam organisasi itu menjalankan fungsinya dengan baik.
4. Tujuan personal. Untuk membantu karyawan atau pegawai dalam mencapai tujuan-tujuan pribadinya, dalam rangka pencapaian tujuan organisasinya. Tujuan-tujuan pribadi karyawan seharusnya dipenuhi, dan ini sudah merupakan motivasi dan pemeliharaan terhadap karyawan itu.

### 2.1.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah masalah sebagai berikut (Hasibuan, 2014:14).

- a. menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job deskroption, job, spesification, job requirement, dan job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, mengembangkan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkiraan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

## **2.1.2 Stres Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja**

Dalam menjalankan pekerjaan seorang pekerja dapat mengalami stres kerja. Beban kerja yang berlebihan serta desakan waktu mengakibatkan karyawan menjadi tertekan dan stres. Beberapa tekanan kerap kali berasal dari penyelia, sehingga kualitas penyelia yang jelek bisa mengakibatkan stres terhadap perawat. Penyelia yang otokratik, wewenang pekerjaan yang tidak jelas merupakan contoh lain dari sumber stres kerja yang dialami oleh perawat. Greenberg dalam Kristanto (Kristanto:5) mendefinisikan stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi. David dan Newstrom mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Sementara, Robbins mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti (2017:368).

Pengaruh stres kerja tidak selalu negatif atau dengan kata lain stres kerja juga dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi perusahaan. Pada taraf stres tertentu stres diharapkan dapat memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Pekerja atau perawat yang berada dalam kondisi stres kerja akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan tersebut terjadi sebagai bentuk usaha mengatasi stres kerja yang dialami. Robbins (2018:375-377) membagi tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja:

a. Gejala fisiologis

Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung.

b. Gejala psikologis

Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan.

c. Gejala perilaku

Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya

Berdasarkan beberapa pengertian yang diungkapkan diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan pada tingkat stres yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pada prakteknya jika stres yang dialami oleh perawat tidak segera teratasi maka akan berdampak buruk terhadap perawat tersebut. Perawat yang berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya burn out yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

### 2.1.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Robbins (2017) mengidentifikasi tiga perangkat faktor, meliputi lingkungan (*environmental*), organisasional (*organizational*), dan individual yang bertindak sebagai sumber potensial dari stres. Stres bergantung pada perbedaan individual seperti pengalaman kerja dan kepribadian. Penjelasan mengenai faktor-faktor yang dapat mengakibatkan stres kerja menurut Robbins (2018) adalah sebagai berikut:

#### 1) Faktor Lingkungan (*Environmental factors*)

Lingkungan kerja tidak hanya memberikan pengaruh terhadap desain struktur organisasi, namun juga pada stres yang terjadi antara pekerja dan organisasinya. Faktor lingkungan yang berpengaruh meliputi ketidakpastian politik (*political uncertainty*), situasi ekonomi yang tidak menentu, yaitu akibat perubahan dunia bisnis yang meningkatkan kecemasan pegawai akan kelangsungan pekerjaannya serta ketidakpastian teknologi (*technological uncertainty*) yang menuntut pekerja untuk selalu memperbaharui kemampuan mereka dalam mengoperasikan alat-alat teknologi.

#### 2) Faktor Organisasi (*Organizational factors*)

Tekanan dan tuntutan yang dilakukan untuk menghindari error dan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang terbatas, pekerjaan yang berlebihan, tuntutan yang berlebihan pada pekerjaan, pimpinan yang tidak perhatian dan rekan kerja yang tidak nyaman adalah beberapa contoh hal yang mempengaruhi ada tidaknya stresor yang menyebabkan stres kerja (Robbin, 2018). Robbin juga menambahkan faktor-faktor organisasi dikategorikan sebagai berikut:

a) Tuntutan pekerjaan (*task demands*)

Faktor ini berhubungan dengan pekerjaan, meliputi desain dari pekerjaan tersebut (autonomi, variasi pekerjaan, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan iklim organisasi) (Munandar, 2018).

b) Tuntutan peran (*role demands*).

Faktor ini berhubungan dengan tekanan yang ada pada lingkungan kerja yang dirasakan pekerja akibat dari peran yang dimainkan dalam organisasinya. Konflik peran menyebabkan ekspektasi yang berpotensi membuat pekerja mengalami kesulitan untuk berbaur dengan lingkungan sosial dan merasa puas dengan pekerjaannya. Peran yang berlebihan (*role overload*) juga mempengaruhi tingkat stres kerja. Peran yang berlebihan juga merupakan situasi yang dirasakan pekerja ketika mereka diminta bekerja melebihi batas waktu yang disepakati. Faktor peran yang juga dapat menyebabkan stres kerja adalah ambiguitas peran (*role ambiguity*) yaitu ketika pekerja merasa pekerjaan tidak tergambar dan dimengerti dengan jelas dan pekerja tidak mengetahui secara pasti apa yang dikerjakan (Hadipoetro, 2019).

c) Tuntutan interpersonal (*interpersonal demand*) adalah faktor yang mempengaruhi stres yang berasal dari pekerja lain.

Kurangnya dukungan sosial dari kolega dan rendahnya hubungan interpersonal dapat menyebabkan stres kerja, terutama pada pekerja yang membutuhkan kebutuhan sosial yang tinggi (Robbin, 2017).

d) Struktur organisasi, yaitu faktor yang menjelaskan perbedaan level pada organisasi, derajat aturan dan regulasi dan cara keputusan akan dibuat.

Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan (Anoraga, 2019).

e) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi.

Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan (Munandar, 2018).

3) Faktor individual

Individu merupakan mediator yang dapat mempengaruhi stres kerja. Secara umum individu bekerja dalam 40 sampai 50 jam dalam seminggu. Pengalaman dan masalah yang dihadapi individu di luar jam kerja dapat mempengaruhi efektivitas pekerjaan. Faktor-faktor individual, misalnya masalah keluarga, masalah ekonomi dan keperibadian individu dapat menjadi sumber stres kerja (Munandar, 2018).

### 2.1.2.3 Sumber – Sumber Stres Kerja

Rice (2017) mengemukakan beberapa sumber yang dapat mengakibatkan stres kerja, antara lain:

- 1) *Physichal danger* yaitu sumber potensial yang dapat mengakibatkan stres kerja terutama saat pekerja menghadapi kemungkinan terluka. Pekerja yang berada pada pekerjaan yang darurat misalnya polisi, pemadam kebakaran, dan tentara memiliki kemungkinan mengalami stres kerja. Koping yang sukses pada pekerja tersebut tergantung dari perasaan mampu pekerja atau keahlian pekerja untuk mengatasi keadaan yang gawat atau darurat.
- 2) *Shift work* adalah salah satu sumber stres kerja. *shift work* dapat mengakibatkan terganggunya pola tidur, ritme neurophysiological,

metabolisme tubuh dan efisiensi mental. Reaksi tersebut terjadi karena terganggunya circadian rythem, yaitu tipe jam biologis tubuh.

- 3) Ambiguitas peran (*role ambiguity*) adalah sumber dari stres kerja yang banyak terjadi terutama dalam struktur organisasi yang besar. Ini terjadi karena peran menunjukkan ekspektasi sosial yang akan ditunjukkan individu pada perilakunya saat individu tersebut menduduki posisi yang jelas. Ambiguitas peran terjadi saat seseorang tidak tahu apa yang diharapkan manajemen untuk dilakukan. Efek dari ambiguitas peran ini meliputi rendahnya performansi kerja, tingginya kecemasan, dan adanya motivasi untuk meninggalkan perusahaan.
- 4) *Interpersonal stress*, rendahnya hubungan interpersonal individu dapat mengakibatkan stres kerja. Hubungan interpersonal dibutuhkan oleh pekerja. Jaringan sosial meliputi dukungan dari pekerja lain, manajemen, keluarga dan teman dapat menurunkan ketegangan.
- 5) Perkembangan karir, stres kerja dapat diakibatkan oleh ketidaktersediaannya kebutuhan karir oleh pekerja, dimana penelitian mengenai stres kerja mengatakan bahwa seseorang membawa harapan spesifik terhadap pekerjaannya, harapan mengenai hal-hal yang berlalu begitu cepat, atau terus menerus dan berharap akan adanya kemajuan. Empat faktor yang sangat dekat dengan stres kerja dalam pengembangan karir adalah tidak adanya kesempatan mendapat promosi, promosi yang berlebihan (*over promotion*), pengamanan terhadap pekerjaan, dan ambisi yang bersifat frustrasi.

- 6) Struktur organisasi dapat mengakibatkan stres kerja, pekerja biasanya mengalami permasalahan dengan stuktur yang tidak jelas, ketidakstabilan politik dalam organisasi dan ketidakmampuan supervisi dalam manajemen.
- 7) Hubungan antara keadaan rumah dan pekerjaan, masalah pribadi pekerja dirumah dapat mengakibatkan stres kerja di lingkungan tempatnya bekerja.
- 8) Kebosanan dan situasi yang monoton, situasi yang membosankan dan monoton dapat mengakibatkan stres kerja. Tiga hal yang menjadi diskusi berhubungan dengan stres kerja adalah pekerja menerima pekerjaan mereka sebagai sesuatu yang membosankan, monoton dan dan dilakukan berulang-ulang. 14 9) Technostress, teknologi dapat menjadi sumber stres bagi pekerja saat pekerja merasakan kondisi dari ketidakmampuan mereka atau organisasinya untuk beradaptasi dengan teknologi yang baru.

Robbins (2018) dan Rice (2018) adalah ahli yang keduanya sepakat bahwa ada faktor individual yang dapat mempengaruhi level stres kerja. Faktor-faktor individual ini disebut sebagai individual *differences*, yang merupakan faktor individual yang mempengaruhi tingkat stres kerja seseorang (Rice, 2018). Terdapat lima variabel dalam Individual *differences*, meliputi persepsi, pengalaman bekerja, dukungan sosial, *locus of control*, dan permusuhan (*hostility*). Penjelasan mengenai variabel individual differences adalah sebagai berikut:

- 1) Persepsi, persepsi akan memberi pengaruh pada reaksi pekerja terhadap situasi yang dianggap menekan. Pada kondisi yang sama, terdapat perbedaan persepsi antara pekerja yang mendapat teguran dari atasan, perbedaan persepsi memberikan penilaian yang berbeda pula pada kondisi

tersebut. Terdapat pekerja yang mempersepsikan teguran sebagai hal yang buruk dan menganggap dirinya tidak mampu bekerja dengan baik sehingga pekerja tersebut merasa tertekan, namun di sisi lain terdapat juga pekerja yang mempersepsikan teguran sebagai perhatian dari atasan sehingga pekerja merasa harus bekerja lebih baik lagi. Perbedaan persepsi terhadap situasi yang menekan mempengaruhi potensi stres yang terjadi pada pekerja.

- 2) Pengalaman bekerja, individu yang telah lama bekerja pada sebuah organisasi memiliki sikap resisten yang baik terhadap stres kerja atau pekerja telah resisten terhadap stresor yang ada pada organisasi pekerja. Individu yang telah lama bekerja memiliki koping yang digunakan oleh pekerja sendiri sebagai mekanisme pekerja menanggulangi stres kerja.
- 3) Social support, individu yang memiliki dukungan sosial dari rekan kerja maupun keluarga memiliki resiko mengalami stres kerja yang lebih rendah dibanding yang tidak memiliki dukungan sosial. Dukungan sosial yang berasal dari keluarga, teman dan komunitas sangat dibutuhkan, terutama pada pekerja dengan karakteristik pekerjaan yang membutuhkan kebutuhan sosial yang tinggi.
- 4) Kepercayaan terhadap locus of control baik internal maupun eksternal. Pekerja yang memiliki *Internal locus of control* mempercayai bahwa kehidupan pekerja dikontrol oleh diri sendiri, sedangkan *external locus of control* mempercayai bahwa kehidupan pekerja telah dikontrol oleh kekuatan diluar dirinya. Dalam situasi stres, *internal locus of control* memberi kecenderungan adanya kepercayaan bahwa pekerja akan

mendapatkan efek yang riil dari kondisi tersebut, sehingga pekerja merasa harus melakukan sesuatu untuk dapat mengatasi situasi, sedangkan pekerja yang memiliki *external locus of control* akan lebih pasif dan defensif.

- 5) *Hostility* (permusuhan), kepribadian tipe A adalah kepribadian yang berlebihan terhadap pekerjaan, suka bergelut dengan sekitarnya, tidak sabar atau selalu melakukan persaingan yang menciptakan permusuhan sehingga memiliki resiko mengalami stres kerja yang tinggi.

#### **2.1.2.4 Pengukuran Indikator Stres Kerja**

Skala stres kerja yang digunakan didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kohn P.M dan Macdonald J. E (2016) *The Survey of Recent Life Experiences a Decontaminated Hassles Scale for Adults*. Tingkat stres berdasarkan *Daily Hassles and Stres Scale* (DHSS) memiliki lima tingkatan yaitu tingkat stres sangat ringan, tingkat stres ringan, tingkat stres sedang, tingkat stres tinggi, dan tingkat stres sangat tinggi. Skala tersebut terbagi menjadi 6 aspek yaitu:

- 1) Kesulitan sosial dan budaya

Kesulitan sosial dan budaya menjelaskan hubungan interpersonal yang dialami individu seperti kesulitan dalam persahabatan, keluarga, dan kasih sayang serta hubungan individu dan lingkungan seperti pada masyarakat modern yang mengalami tingkat kebisingan yang tinggi dan kesulitan menghadapi teknologi yang kompleks.

- 2) Pekerjaan

Pekerjaan memicu seseorang mengalami stres. Hal ini dialami individu ketika individu tidak puas dengan pekerjaannya, tidak menyukai pekerjaannya,

mengalami konflik dengan atasan ditempat kerja, penilaian pekerjaan yang menurun kehilangan pekerjaan.

### 3) Tekanan waktu

Individu dapat mengalami stres karena waktu yang dimiliki tidak sesuai dengan aktivitas yang dilakukan. Hal ini memicu individu tertekan oleh waktu seperti terlalu banyak hal yang dilakukan sekaligus dalam satu waktu, tidak cukup waktu untuk memenuhi kewajiban, tidak memiliki waktu luang, tanggung jawab yang banyak sehingga menghabiskan waktu, bekerja keras sepanjang waktu untuk kelangsungan hidup.

### 4) Keuangan

Permasalahan keuangan yang dialami setiap individu dapat memicu timbulnya stres, misal ketika individu mengalami kesulitan keuangan, beban keuangan, konflik keuangan dengan keluarga dan teman.

### 5) Penerimaan sosial

Penerimaan sosial yang dialami individu dalam hubungan individu dengan sosial dalam memicu stres pada individu. Hal ini terjadi karena adanya penolakan sosial yang dialami individu, isolasi sosial, ketidakpuasan dengan diri sendiri, dan tidak dihiraukan oleh lingkungan sekitar.

### 6) Korban sosial

Korban sosial merupakan salah satu aspek yang memicu stres pada individu. Hal ini berhubungan dengan individu yang mengalami penganiayaan sosial seperti penipuan, dimanfaatkan orang lain. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat aspek-aspek dalam stres yang merupakan

gangguan sebagai respon terhadap stres terdiri dari aspek biologis, psikososial yang menyebabkan gangguan kognitif, emosi dan perilaku sosial agresif dan aspek stres sebagai akibat permasalahan-permasalahan kehidupan yang dialami individu yang memicu terjadi stres seperti kesulitan sosial dan budaya, pekerjaan, tekanan waktu, keuangan, penerimaan sosial, dan korban sosial.

#### **2.1.2.5 Indikator Stres Kerja**

Mangkunegara (2018) mengemukakan indikator stres kerja ada 7(tujuh), antara lain:

##### 1) Konflik kerja

Konflik kerja yaitu perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi tersebut. Konflik jika tidak segera diatasi maka akan berakibat yang buruk.

##### 2) Perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin

Perbedaan pemikiran antara atasan dan bawahan yang sering terjadidapat memicu konflik sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan frustrasi dan tekanan kepada para pekerja dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat mengakibatkan stress kepada pekerja

##### 3) Beban kerja yang dirasakan terlalu berat

Pegawai sering diberi pekerjaan yang melebihi dari kemampuannya dalam bekerja sehingga beban kerja juga perlu diperhatikan.

##### 4) Iklim kerja yang tidak sehat

Iklim kerja yang tidak kondusif yaitu terjadinya perbedaan perspektif antar pegawai yang dapat menyebabkan adanya perpecahan dalam organisasi tersebut.

5) Waktu kerja yang mendesak

Pemberian waktu kerja yang diberikan kepada pegawai. pemberian waktu kerja jika berlebihan akan memberikan tekanan pada pegawai. Sedangkan pemberian waktu yang pas akan meningkatkan kinerja.

### **2.1.3 *Organization Citizenship Behavior (OCB)***

#### **2.1.3.1 *Pengertian Organization Citizenship Behavior (OCB)***

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Terdapat dua pendekatan terhadap konsep OCB yaitu OCB merupakan kinerja extra role yang terpisah dari kinerja in-role atau kinerja yang sesuai deskripsi kerja. Pendekatan kedua adalah memandang OCB dari prinsip atau filosofi politik. Pendekatan ini mengidentifikasi perilaku anggota organisasi dengan perilaku kewarganegaraan. Keberadaan OCB merupakan dampak dari keyakinan dan persepsi individu dalam organisasi terhadap pemenuhan hubungan perjanjian dan kontrak psikologis. Perilaku ini muncul karena perasaan individu sebagai anggota organisasi yang memiliki rasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih dari organisasi (Saleem dan Amin, 2017).

Sejalan dengan di atas, OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan. OCB ini mengacu pada konstruk dari

“*extra-role behavior*”, di definisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat untuk menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian OCB merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok atau organisasi (Dyne, 1995 dalam Singh dan Singh, 2018).

OCB pertama kali di populerkan oleh Organ kemudian dikembangkan oleh tokoh-tokoh lain. OCB dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi, yang dilakukan atas suka rela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. OCB adalah perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (Saleem dan Amin, 2018).

Tokoh lain seperti Smith juga menyebutkan OCB adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal. OCB melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Sarmawa et al, 2016). Organ mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan

dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Sarmawa et al, 2017).

Perilaku atau peranan yang dilakukan oleh karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan. Berbagai pendapat yang mengemukakan tentang pentingnya perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi deskripsi jabatan yang ada antara lain seperti yang dikemukakan oleh Robbins (Robbins dan Judge, 2018) yang menyatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Robbins dan Judge, 2018). Menurut Robbins dan Judge (2018), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain

Dari beberapa definisi tokoh di atas dapat menyimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku yang bersifat suka rela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.

### **2.1.3.2 Indikator *Organization Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Organ (Saleem dan Amin, 2019), OCB dibangun dari lima indikator yang masing-masing bersifat unik, yaitu:

1. *Altruism* yaitu membantu orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka.
2. *Conscientiousness* yaitu berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum, misalnya tidak absen di hari kerja.
3. *Civic virtue* adalah perilaku berpartisipasi dan menunjukkan kepedulian terhadap kelangsungan hidup organisasi.
4. *Sportsmanship* adalah menunjukkan kesediaan untuk mentolerir kondisi tidak menguntungkan tanpa mengeluh.
5. *Courtesy* yaitu perilaku bersifat sopan dan sesuai aturan sehingga mencegah timbulnya konflik interpersonal.

Berdasarkan uraian diatas, indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator menurut Podsakoff (2017) yaitu perilaku menolong, kepatuhan terhadap organisasi, sportsmanship, loyalitas terhadap organisasi, inisiatif individual, kualitas sosial, perkembangan diri.

### **2.1.4 *Turnover Intention***

#### **2.1.4.1 Pengertian *Turnover Intention***

Menurut Mobley (2017) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Sedangkan Sutanto dan Gunawan (dalam Mujiati dkk, 2016) mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah kesadaran seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan di organisasi lain. *Turnover intention* menurut

Muamarah dan Kusuma (dalam Mujiati, dkk, 2016) adalah suatu hasrat atau keinginan untuk keluar dan mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya.

Menurut Bluedorn (dalam Mufidah, 2016) *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat di mana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya. Harninda (dalam Gandika, 2017) *turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Lum dkk (dalam Dewi, dkk, 2016) mendefinisikan *turnover intention* adalah keinginan individu keluar dari organisasi, keinginan individu serta mengevaluasi mengenai posisi seseorang berdasarkan ketidakpuasan untuk mempengaruhi seseorang ketika keluar dan menemukan pekerjaan yang lainnya di luar perusahaan. Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan di atas mengenai pengertian *turnover intention*, peneliti menyimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan seseorang untuk keluar secara sukarela dari perusahaan dan berpindah ke tempat kerja lainnya untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

#### **2.1.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention***

*Turnover intention* tidak berdiri sendiri, ada hal-hal yang mendorong terjadinya perilaku karyawan tersebut. Seseorang tidak akan meninggalkan organisasi tanpa suatu alasan/ faktor yang memicu timbulnya keinginan untuk berpindah/ *turnover intention*. Menurut Mobley (2016) faktor faktor yang mempengaruhi munculnya *turnover intention* adalah:

- a. Faktor individual, termasuk di dalamnya adalah usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan.
- b. Kepuasan kerja, menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji atau sistem pembayaran, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya.
- c. Komitmen organisasional, tidak adanya komitmen organisasional dapat membuat seseorang karyawan yang puas terhadap pekerjaannya mempunyai niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain. Namun, seorang karyawan bisa tidak puas terhadap pekerjaan, tetapi tidak memiliki niat untuk keluar atau pindah ke perusahaan lain karena adanya komitmen yang kuat antara dirinya dengan perusahaan tempat ia bekerja. Oleh karena itu, ia akan tetap bekerja untuk melakukan yang terbaik disertai dengan adanya dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan.

Faktor - faktor berikut ini disebutkan oleh Pasewark dan Strawser (dalam Toly, 2018) sebagai penyebab dari *turnover intention*:

- a. Komitmen organisasi.

Karakteristik komitmen organisasi antara lain adalah: loyalitas seseorang terhadap organisasi, kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama organisasi, kesesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi (*goal congruence*), dan keinginan untuk menjadi anggota organisasi.

- b. Kepuasan kerja

Orientasi individu yang berpengaruh terhadap peran dalam bekerja dan karakteristik dari pekerjaannya. yang membedakan dengan komitmen organisasi adalah pada luasnya karakteristik yang dirasakan individu.

c. Kepercayaan organisasi

Gambaran dari kemampuan yang diperlihatkan oleh organisasi untuk memenuhi komitmen organisasi tersebut terhadap karyawannya. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab turnover menurut Mobley (2017) adalah faktor individual yang mencakup usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan. Kepuasan kerja, yang menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya, komitmen kerja, kepuasan kerja dan kepercayaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari faktor-faktor di atas, maka peneliti memilih faktor menurut Mobley yaitu faktor individual yang mencakup usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan. Faktor kepuasan kerja, yang menyangkut beberapa aspek operasional, yakni kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap penyeliaan, kepuasan terhadap bobot pekerjaan, kepuasan terhadap promosi jabatan, ataupun kepuasan terhadap kondisi kerja perusahaan pada umumnya. Selain itu juga faktor komitmen organisasional yaitu terkait komitmennya terhadap perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Peneliti memilih faktor kepuasan kerja karena faktor kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap turnover intention karyawan yang berada di dalam perusahaan

dimana karyawan yang tidak puas cenderung ingin pindah atau berhenti dari tempatnya bekerja.

#### **2.1.4.3 Indikator Turnover Intention**

Indikator terjadinya *turnover intention* menurut Harnoto (dalam Alfiyah, 2018) adalah:

a. Absensi yang meningkat

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab pegawai dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

b. Mulai malas bekerja

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi pegawai ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan pegawai bersangkutan

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan pegawai yang akan melakukan turnover. Pegawai lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya

d. Peningkatan protes terhadap atasan

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan pegawai.

e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk pegawai yang karakteristik positif. Pegawai ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif pegawai ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan pegawai ini akan melakukan turnover.

## **2.1.5 Kepuasan Kerja**

### **2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2016;271) kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”. Davis dan Newstrom (2017;105) mendeskripsikan “kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”.

Menurut Robbins (2018;78) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja

merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau

pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).

Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

#### **2.1.5.2 Teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja yaitu :

##### *1) Two Factor Theory*

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu motivators dan hygiene factors. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor mencegah reaksi negatif dinamakan sebagai hygiene atau maintenance factors. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan motivators.

## 2) *Value Theory*

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

### **2.1.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2017; 225) yaitu sebagai berikut :

#### 1) Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

#### 2) Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

#### 3) Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

#### 4) Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5) Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Selain penyebab kepuasan kerja, ada juga faktor penentu kepuasan kerja.

Diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

2) Hubungan dengan atasan (*supervision*)

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (*consideration*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauhmana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang memiliki ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.

3) Teman sekerja (*workers*)

Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4) Promosi (*promotion*)

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

5) Gaji atau upah (*pay*)

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

#### **2.1.5.4 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut (Afandi, 2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

a. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

b. Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

c. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

e. Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian ini.

Nasution Muhammad Irfan, dkk (2017) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention Medical Representative*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, stres kerja terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, stres kerja terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, pengaruh tidak langsung antara stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi *medical representative*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 medical representative PT. Gracia Pharmindo Pharmaceutical Industry Cabang Sumatera Utara, teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, dan angket. Teknik analisis data yang

digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi.

Putra Made Surya, dkk (2019) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen *Organisasional* Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan”. Penelitian ini bertujuan untuk 1. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention*. 2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. 3. Mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention*. Jumlah responden pada penelitian ini adalah karyawan kontrak yang berjumlah 102 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala likert 5 point untuk mengukur 16 indikator. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk menarik diri dari tempat ia bekerja. *Turnover intention* yang tinggi akan berdampak buruk bagi organisasi oleh sebab itu harus diperhatikan beberapa variabel yang mempengaruhi *turnover intention*.

Wibawa Made Artha, dkk (2019) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen *Organisasional* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen *organisasional* terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan di perusahaan *Focus Design Artglass* Ubud. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 67 orang karyawan, dengan menggunakan teknik sampel jenuh, khususnya simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi budaya organisasi maka OCB juga akan semakin meningkat, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula OCB, dan semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula OCB pada perusahaan *Focus Design Artglass* Ubud.

Suwanda I Gusti Made, dkk (2017) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen *Organisasional* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen *Organisasional* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di *Bar and Restaurant Slippery Stone*. Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan yang ada di *Bar and Restaurant Slippery Stone*. Sampel yang diambil adalah sebanyak 62 karyawan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh (sensus) dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis

regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan komitmen *organisasional* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di *Bar and Restaurant Slippery Stone*. Manajer perusahaan harus menjaga dan selalu memperhatikan seberapa besar kepuasan kerja dan komitmen *organisasional* yang dirasakan oleh karyawannya. Hal ini bertujuan agar dapat menciptakan karyawan yang memiliki sikap peran extra atau *organizational citizenship behavior* terhadap karyawan lainnya di *Bar and Restaurant Slippery Stone*.

Rahyuda Agoes Ganesha, dkk (2016) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh *Work - Family Conflict* dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* Karyawan Wanita”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan turnover intention karyawan wanita pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Gatot Subroto Denpasar. Responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang karyawan wanita yang sudah menikah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (3) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (4) *work-family conflict* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. (5) stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. (6) *work-family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. (7) stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* secara tidak langsung melalui

kepuasan kerja. Pengujian variabel mediasi menunjukkan hasil bahwa sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara *work-family conflict* terhadap *turnover intention* adalah *complete full mediation* (variabel mediasi sempurna), sedangkan sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara stres kerja terhadap *turnover intention* adalah *partial mediation* (variabel mediasi sebagian).

Taufik Taufeni, dkk (2016) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Budaya Organisasi, *Locus of Control*, Stres Kerja terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*” (Studi Empiris pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, *locus of control*, dan stres kerja terhadap kinerja aparat pemerintah daerah dan untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh budaya organisasi, *locus of control*, stres kerja terhadap kinerja aparat pemerintah daerah. Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan questioner untuk 183 responden, teknik analisis yang dipergunakan adalah teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah daerah, *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah daerah dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah. Variabel kepuasan kerja memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja aparat pemerintah daerah, kepuasan kerja memediasi pengaruh *locus of control* terhadap kinerja aparat pemerintah daerah, dan kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja aparat pemerintah daerah.

### Matriks 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Populasi & Sampel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Nasution Muhammad Irfan, dkk (2017)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stres Kerja(<math>X_1</math>)</li> <li>- Kepuasan Kerja(<math>X_2</math>)</li> <li>- Komitmen Organisasi(<math>X_3</math>)</li> <li>- <i>Turnover Intention Medical Representative</i>(Y)</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini sebanyak 175 karyawan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 <i>medical representative</i> PT. Gracia <i>Pharmindo Pharmaceutical Industry</i> Cabang Sumatera Utara,	Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur.	Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres

						kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui komitmen organisasi.
2.	Putra Made Surya, dkk (2019)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen <i>Organisasional</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stres Kerja(<math>X_1</math>)</li> <li>- Kepuasan Kerja(<math>X_2</math>)</li> <li>- Komitmen <i>Organisasional</i>(<math>X_3</math>)</li> <li>- <i>Turnover Intention</i>(<math>Y</math>)</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini adalah 390 . Dan jumlah sampel responden pada penelitian ini adalah karyawan kontrak yang berjumlah 102 orang	Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala likert 5 point untuk mengukur 16 indikator. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Turnover intention</i> adalah keinginan karyawan untuk menarik diri dari tempat ia bekerja. <i>Turnover intention</i> yang tinggi akan berdampak buruk bagi organisasi oleh sebab itu harus diperhatikan beberapa variabel yang mempengaruhi <i>turnover intention</i> .
3.	Wibawa Made Artha, dkk (2019)	Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen <i>Organisasional</i> Terhadap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budaya Organisasi( <math>X_1</math> )</li> <li>- Kepuasan Kerja( <math>X_2</math> )</li> <li>- Komitmen</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini berjumlah 265 karyawan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 67	Teknik pengambilan sampel secara random. Metode analisis yang digunakan	dengan menggunakan teknik sampel jenuh, khususnya simple

		<i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan	<p>n</p> <p><i>Organisational</i>( <math>X_3</math> )</p> <p>- <i>Organizational Citizenship Behavior</i>( Y)</p>	orang karyawan	dalam penelitian adalah regresi linier berganda.	random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.
4	Suwanda I Gusti Made, dkk (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen <i>Organisasional</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<p>- Kepuasan Kerja( <math>X_1</math> )</p> <p>- Komitmen <i>Organisational</i>(<math>X_2</math> )</p> <p>- <i>Organizational Citizenship Behavior</i>( Y)</p>	Populasi dipenelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di <i>Bar and Restaurant Slippery Stone</i> . Sampel yang diambil adalah sebanyak 62 karyawan.	Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh (sensus) dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan komitmen <i>organisasional</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> di <i>Bar and Restaurant Slippery Stone</i> . Manajer perusahaan harus menjaga dan selalu memperhatikan seberapa besar kepuasan kerja dan komitmen <i>organisasional</i> yang dirasakan

						oleh karyawannya a. Hal ini bertujuan agar dapat menciptakan karyawan yang memiliki sikap peran extra atau <i>organizational citizenship behavior</i> terhadap karyawan lainnya di <i>Bar and Restaurant Slippery Stone</i> .
5.	Rahyudha Agoes Ganesha, dkk (2016)	Pengaruh <i>Work - Family Conflict</i> dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan Wanita	- <i>Work - Family Conflict</i> ( $X_1$ ) - Stres Kerja ( $X_2$ ) - Kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) - <i>Turnover Intention</i> ( $Y_2$ )	Populasi dalam penelitian ini sebanyak 278 orang dan Sampel responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang karyawan wanita yang sudah menikah.	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) <i>work-family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (3) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . (4) <i>work-family conflict</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . (5) stres kerja

						<p>berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention. (6) <i>work-family conflict</i> berpengaruh terhadap turnover intention secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. (7) stres kerja berpengaruh terhadap turnover intention secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. Pengujian variabel mediasi menunjukkan hasil bahwa sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara <i>work-family conflict</i> terhadap turnover intention adalah <i>complete full mediation</i> (variabel mediasi sempurna), sedangkan sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara stres kerja terhadap turnover</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<i>intention</i> adalah partial <i>mediation</i> (variabel mediasi sebagian).
6.	Taufik Taufeni, dkk (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi, <i>Locus of Control</i> , Stres Kerja terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel <i>Intervening</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budaya Organisasi(<math>X_1</math>)</li> <li>- <i>Locus of Control</i>(<math>X_2</math>)</li> <li>- Stres Kerja (<math>X_3</math>)</li> <li>- Kinerja Aparat (Y)</li> <li>- Kepuasan Kerja (Z)</li> </ul>	Populasi dari penelitian ini sebanyak 476 orang. Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bengkalis dengan menggunakan questioner untuk 183 responden ditemukannya sampel.	teknik analisis yang dipergunakan adalah teknik analisis jalur ( <i>path analysis</i> ) dengan menggunakan program SPSS versi 17.0.	dengan menggunakan teknik sampel jenuh, khususnya simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.
7.	Krisnando, dkk (2017)	Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stres Kerja(<math>X_1</math>)</li> <li>- Kepuasan Kerja(<math>X_2</math>)</li> <li>- Komitmen Organisasi(<math>X_3</math>)</li> <li>- <i>Turnover Intention Medical Representative</i>(Y)</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini sebanyak 153 karyawan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 21 <i>medical representative</i> PT. Bahagia Sentosa Cabang Kalimantan Timur.	Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
8.	Ki Ageng Prasetya dkk (2016)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stres Kerja(<math>X_1</math>)</li> <li>- Kepuasan Kerja(<math>X_2</math>)</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini adalah 276 . Dan jumlah	Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan	Hasil penelitian ini menunjukkan

		Komitmen <i>Organisasional</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan PT Sinar Pelita Cabang Bandung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen <i>Organisasional</i>(<math>X_3</math>)</li> <li>- <i>Turnover Intention</i>(<math>Y</math>)</li> </ul>	sampel responden pada penelitian ini adalah karyawan kontrak yang berjumlah 75 orang	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	n bahwa <i>Turnover intention</i> adalah keinginan karyawan untuk menarik diri dari tempat ia bekerja. <i>Turnover intention</i> yang tinggi akan berdampak buruk bagi organisasi oleh sebab itu harus diperhatikan beberapa variabel yang mempengaruhi <i>turnover intention</i> .
9.	Sugeng Hidayah, dkk (2016)	Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budaya Organisasi( <math>X_1</math> )</li> <li>- Kepuasan Kerja( <math>X_2</math> )</li> <li>- Komitmen <i>Organisasional</i>( <math>X_3</math> )</li> <li>- <i>Organizational Citizenship Behavior</i>( <math>Y</math> )</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini berjumlah 265 karyawan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 67 orang karyawan	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan teknik sampel jenuh, khususnya simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.
10.	Choirul Anam, dkk (2016)	Pengaruh <i>Work - Family Conflict</i> dan Stres Kerja terhadap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Work - Family Conflict</i>( <math>X_1</math> )</li> <li>- Stres</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini sebanyak 223 orang dan Sampel	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) <i>work-family</i>

		Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i> Karyawan Wanita di Restoran Chenese cabang Malang	Kerja( $X_2$ ) - Kepuasan Kerja ( $Y_1$ ) - <i>Turnover Intention</i> ( $Y_2$ )	responden pada penelitian ini berjumlah 16 orang karyawan wanita yang sudah menikah.	adalah regresi linier berganda.	<i>conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (3) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . (4) <i>work-family conflict</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . (5) stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap turnover intention. (6) <i>work-family conflict</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. (7) stres kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> secara tidak langsung melalui kepuasan kerja.
--	--	--	---	--	---------------------------------	--

						<p>Pengujian variabel mediasi menunjukkan hasil bahwa sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara <i>work-family conflict</i> terhadap <i>turnover intention</i> adalah <i>complete full mediation</i> (variabel mediasi sempurna), sedangkan sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> adalah <i>partial mediation</i> (variabel mediasi sebagian).</p>
11.	Sutono, dkk (2017)	<p>Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Turnover Intention Medical Representative</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stres Kerja(<math>X_1</math>)</li> <li>- Kepuasan Kerja(<math>X_2</math>)</li> <li>- Komitmen Organisasi(<math>X_3</math>)</li> <li>- <i>Turnover Intention Medical Representative</i>(Y)</li> </ul>	<p>Populasi dalam penelitian ini sebanyak 175 karyawan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 <i>medical representative</i> PT. Gracia <i>Pharmindo Pharmaceutica l Industry</i> Cabang Sumatera Utara,</p>	<p>Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi,</p>

						<p>stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui komitmen organisasi.</p>
12.	Ki Putu Gede, dkk (2019)	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stres Kerja(<math>X_1</math>)</li> <li>- Kepuasan Kerja(<math>X_2</math>)</li> <li>- Komitmen Organisasional(<math>X_3</math>)</li> <li>- <i>Turnover Intention</i>(<math>Y</math>)</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini adalah 276 . Dan jumlah sampel responden pada penelitian ini adalah karyawan kontrak yang berjumlah 98	Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala likert 5 point untuk mengukur 16	Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Turnover intention</i> adalah keinginan karyawan untuk

				orang	indikator. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	menarik diri dari tempat ia bekerja. <i>Turnover intention</i> yang tinggi akan berdampak buruk bagi organisasi oleh sebab itu harus diperhatikan beberapa variabel yang mempengaruhi <i>turnover intention</i> .
13.	Hidayatul Zuhriyah, dkk (2019)	Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen <i>Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budaya Organisasi( <math>X_1</math> )</li> <li>- Kepuasan Kerja( <math>X_2</math> )</li> <li>- Komitmen <i>Organisasional</i>( <math>X_3</math> )</li> <li>- <i>Organizational Citizenship Behavior</i>( Y)</li> </ul>	Populasi dalam penelitian ini berjumlah 200 karyawan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 54 orang karyawan	Teknik pengambilan sampel secara ransom. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda.	dengan menggunakan teknik sampel jenuh, khususnya simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.
14	Kuntoro, dkk (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen <i>Organisasional</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan Kerja( <math>X_1</math> )</li> <li>- Komitmen <i>Organisasional</i>(<math>X_2</math> )</li> <li>- <i>Organizational Citizenship Behavior</i>( Y)</li> </ul>	Populasi dipenelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di <i>Bar and Restaurant Slippery Stone</i> . Sampel yang diambil adalah sebanyak 57 karyawan.	Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh (sensus) dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan komitmen <i>organisasional</i>

					adalah analisis regresi linier berganda	al berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior di <i>Bar and Restaurant Slippery Stone</i> . Manajer perusahaan harus menjaga dan selalu memperhatikan seberapa besar kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dirasakan oleh karyawannya. a. Hal ini bertujuan agar dapat menciptakan karyawan yang memiliki sikap peran extra atau organizational citizenship behavior terhadap karyawan lainnya di <i>Bar and Restaurant Slippery Stone</i> .
15.	Sumarni, dkk (2016)	Pengaruh <i>Work - Family Conflict</i> dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan <i>Turnover Intention</i>	- <i>Work - Family Conflict</i> ( $X_1$ ) - Stres Kerja ( $X_2$ ) - Kepuasan Kerja ( $X_3$ )	Populasi dalam penelitian ini sebanyak 198 orang dan Sampel responden pada penelitian ini berjumlah 26 orang	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) <i>work-family conflict</i> berpengaruh negatif dan signifikan

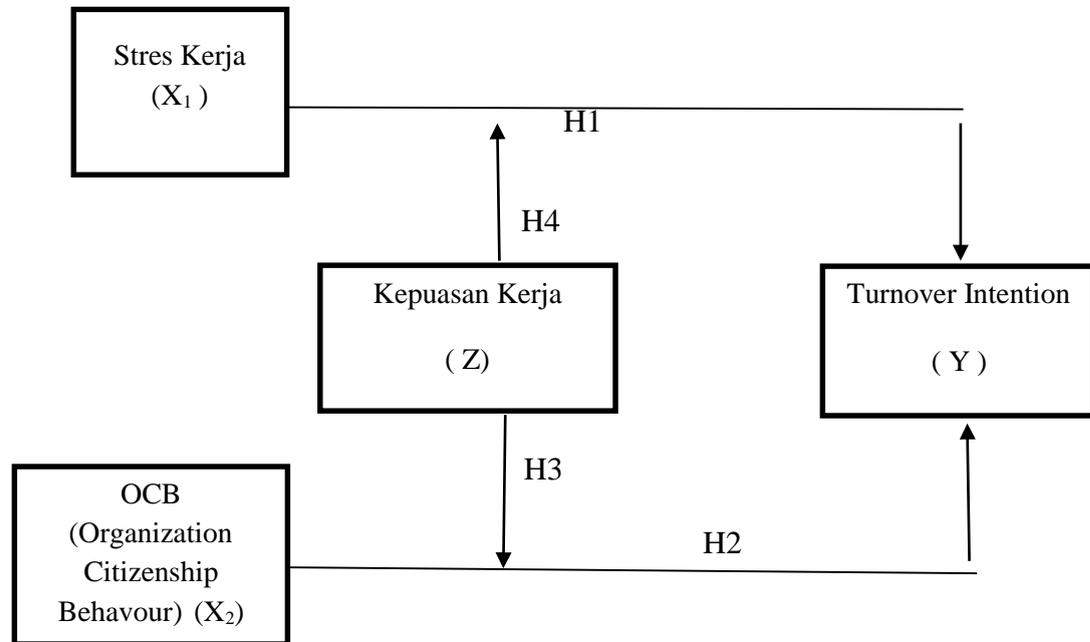
		Karyawan Wanita	Y <sub>1</sub> ) - <i>Turnover Intention</i> ( Y <sub>2</sub> )	karyawan wanita yang sudah menikah.		terhadap kepuasan kerja. (2) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (3) kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . (4) <i>work-family conflict</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . (5) stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . (6) <i>work-family conflict</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. (7) stres kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> secara tidak langsung melalui kepuasan kerja. Pengujian variabel mediasi menunjukka
--	--	-----------------	---	-------------------------------------	--	---

						<p>n hasil bahwa sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara <i>work-family conflict</i> terhadap <i>turnover intention</i> adalah <i>complete full mediation</i> (variabel mediasi sempurna), sedangkan sifat mediasi kepuasan kerja pada hubungan antara stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> adalah <i>partial mediation</i> (variabel mediasi sebagian).</p>
--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data Sekunder, Tahun 2017 – 2020 diolah

### 2.3 Kerangka Konsep Penelitian

Secara sistematis, kerangka berfikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Bagan Konsep Penelitian**

Keterangan :

—————→ : Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel  
Dependen secara persial

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konsep penelitian, maka pengembangan hipotesis dalam penelitian adalah sebagai berikut :

H1 : Stress Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan

H2 : OCB berpengaruh positif signifikan terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan

- H3 : Kepuasan kerja memoderasi pengaruh Stress Kerja terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan.
- H4 : Kepuasan kerja memoderasi pengaruh OCB terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2016 ; 14) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, tipe analisis pengaruh kuantitatif yang di maksud untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuisisioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

#### **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian baik mulai dari pengajuan judul, survey, sampai akhir penyelesaian skripsi adalah mulai dari bulan Januari 2021 sampai dengan April 2021.

Lokasi penelitian yaitu di PT. Trimitra Sakti Jl. Basuki Rahmat No. 14, Lamongan.

### **3.3 Populasi & Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya tentang orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Sugiyono, (2016 : 117).

Dalam penelitian ini populasi adalah karyawan dari PT. Trimitra Sakti Lamongan yang diteliti dari Januari-April dan berjumlah 123 orang karyawan.

#### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2016 :56) Kurniawati, H. (2017) “ Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang memiliki sifat dan karakter yang sama serta memenuhi populasi yang diselidiki”. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian 123 karyawan pada PT. Trimitra Sakti Lamongan.

#### **3.3.3 Teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampel tergolong *probability* sampling dengan sampling acak sederhana (Simple Random Sampling) adalah metode paling dekat dengan definisi *Probability* Sampling, Sugiono (2016:56). Pengambilan sample dari populasi secara acak berdasarkan frekuensi probabilitas semua anggota

populasi. Sedangkan untuk perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovi dengan asumsi bahwa populasi tersebut berdistribusi normal. Maka perhitungannya sebagai berikut (Umar, 2016 :78)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Batas kesalahan yang diperoleh sebanyak 5%. ( 0,5 )

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{123}{1+123(0,1)^2}$$

$$n = \frac{123}{1+123(0,01)}$$

$$n = \frac{123}{1+1.23}$$

$$n = \frac{123}{2.23}$$

$$n = 55.15$$

Jumlah responden yang diperoleh sebesar 55.15 atau dibulatkan menjadi 55 responden. Sample yang digunakan adalah *Random Sampling*.

Random sampling adalah pengambilan anggota sample dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu Sugiyono, (2016 : 93). Dengan demikian sample yang dibutuhkan untuk penelitian di kantor PT. Trimitra Tunas Sakti adalah 55 karyawan.

### **3.4 Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

a. Data Premier

Sugiyono ( 2016 : 127 ) dalam Ramli ( 2017 : 36 ), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh dengan mengumpulkan langsung dari objek penelitian dalam penelitian ini, yaitu langsung menyebarkan kuesioner kepada responden terpilih. Adapun responden dalam penelitian ini adalah karyawan diPT. Trimitra Sakti Lamongan.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono ( 2016 : 127 ) dalam Ramli ( 2017 : 36 ), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Pengambilan data sekunder dalam penelitian ini dimaksud menggali informasi dari pihak intern. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi gambaran umum perusahaan atau profil perusahaan ( sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi, serta kegiatan perusahaan ).

#### **3.4.2 Metode Pengumpulan data**

Metode Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Metode pengumpulan data harus sesuai atau berhubungan dengan masalah serta tujuan dari penelitian. Pada bagian ini memuat teknik pengumpulan data serta instrument yang digunakan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

## 1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan mengajukan pertanyaan pada pihak-pihak terkait sehubungan dengan masalah yang dibahas untuk memperoleh data tentang Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini wawancara dilakukan penulis dengan Manager kantor PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan terkait dengan Turnover intention.

## 2. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono, ( 2016 : 199 ).

Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang dia ketahui Suharsini Arikunto,( 2017 : 194 ). Menurut Soegeng ( 2016 : 89 – 93 ) dalam Tahrir ( 2017,49 ) ada 4 tipe pokok dari skala sikap yaitu : skala *Likert*, skala *Thrustone*, skala *Guttman* dan skala *Deferensial*.

Skala *Likert*( *Method of Summated Rating* ) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari individu atau kelompok tentang fenomena social. Fenomena social disebut variable penelitian yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti.

Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat

berupa kata-kata antara lain : sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju; selalu, sering, kadang-kadang, tidak pernah. Instrument yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk centang ( *checklist* ) ataupun pilihan ganda. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval 1 sampai 5. Kelima pilihan atau kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 3.1  
Skala Likert

<b>Karakteristik</b>	<b>Nilai</b>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Cukup setuju	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

### 3. Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2017 : 199) Observasi adalah meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.

Observasi sebagai tehnik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang lain, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain. Sutrisno, Hadi ( 1986 ) mengemukakan bahwa observasi

merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan Sugiyono, ( 2016 : 203 ).

#### 4. *Library Research* ( Penelitian Perpustakaan )

Penelitian dengan cara ini data dapat diperoleh dengan jalan melakukan penelitian secara teoritis, yaitu dengan membaca dan mempelajari literature serta pendapat para ahli yang bersumber dari buku-buku teks yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3.5 Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

#### 3.5.1 Definisi Variabel

Variabel adalah gejala yang menjadi fokus peneliti yang menjadi atribut dari objek yang mempunyai variansi antara satu dengan yang lainnya Sugiyono, (2016 ; 02). Adapun operasional variable dalam penelitian ini adalah :

1. Variable Bebas atau *Independen Variable* ( X ) adalah variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable Dependen atau terikat Sugiyono, ( 2016 : 61 ).

#### 1) **Stres Kerja (X1)**

Dalam menjalankan pekerjaan seorang pekerja dapat mengalami stres kerja. Beban kerja yang berlebihan serta desakan waktu mengakibatkan karyawan menjadi tertekan dan stres. Beberapa tekanan kerap kali berasal dari penyelia, sehingga kualitas penyelia yang jelek bisa mengakibatkan stres terhadap perawat. Penyelia yang otokratik, wewenang pekerjaan yang tidak jelas merupakan contoh lain dari sumber stres kerja yang dialami oleh perawat. Greenberg dalam Kristanto (Kristanto:5) mendefinisikan stres kerja

sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi. David dan Newstrom mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang Sementara, Robbins mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti (2017:368).

Mangkunegara (2018) mengemukakan indikator stres kerja ada 7(tujuh), antara lain:

1. Konflik kerja

Konflik kerja yaitu perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi tersebut. Konflik jika tidak segera diatasi maka akan berakibat yang buruk.

2. Perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin

Perbedaan pemikiran antara atasan dan bawahan yang sering terjadidapat memicu konflik sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan frustrasi dan tekanan kepada para pekerja dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat mengakibatkan stress kepada pekerja

3. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat

Pegawai sering diberi pekerjaan yang melebihi dari kemampuannya dalam bekerja sehingga beban kerja juga perlu diperhatikan.

4. Iklim kerja yang tidak sehat

Iklim kerja yang tidak kondusif yaitu terjadinya perbedaan perspektif antar pegawai yang dapat menyebabkan adanya perpecahan dalam organisasi tersebut.

#### 5. Waktu kerja yang mendesak

Pemberian waktu kerja yang diberikan kepada pegawai. pemberian waktu kerja jika berlebihan akan memberikan tekanan pada pegawai. Sedangkan pemberian waktu yang pas akan meningkatkan kinerja.

### 2) *Organization Citizenship Behavior (OCB)*

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Terdapat dua pendekatan terhadap konsep OCB yaitu OCB merupakan kinerja extra role yang terpisah dari kinerja in-role atau kinerja yang sesuai deskripsi kerja. Pendekatan kedua adalah memandang OCB dari prinsip atau filosofi politik. Pendekatan ini mengidentifikasi perilaku anggota organisasi dengan perilaku kewarganegaraan. Keberadaan OCB merupakan dampak dari keyakinan dan persepsi individu dalam organisasi terhadap pemenuhan hubungan perjanjian dan kontrak psikologis. Perilaku ini muncul karena perasaan individu sebagai anggota organisasi yang memiliki rasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih dari organisasi (Saleem dan Amin, 2017).

Menurut Organ (Saleem dan Amin, 2019), OCB dibangun dari lima indikator yang masing-masing bersifat unik, yaitu:

1. *Altruism* yaitu membantu orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka.
2. *Conscientiousness* yaitu berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum, misalnya tidak absen di hari kerja.
3. *Civic virtue* adalah perilaku berpartisipasi dan menunjukkan kepedulian terhadap kelangsungan hidup organisasi.
4. *Sportsmanship* adalah menunjukkan kesediaan untuk mentolerir kondisi tidak menguntungkan tanpa mengeluh.
5. *Courtesy* yaitu perilaku bersifat sopan dan sesuai aturan sehingga mencegah timbulnya konflik interpersonal.

Berdasarkan uraian diatas, indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator menurut Podsakoff (2017) yaitu perilaku menolong, kepatuhan terhadap organisasi, sportsmanship, loyalitas terhadap organisasi, inisiatif individual, kualitas sosial, perkembangan diri.

2. Variable Terikat atau *Dependent Variable* ( Y ) merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas Sugiyono, ( 2016 : 61 ),

#### 1) *Turnover Intention*(Y)

Menurut Mobley (2017) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Sedangkan Sutanto dan Gunawan (dalam Mujiati dkk, 2016) mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah kesadaran seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan di organisasi lain.

Turnover intention menurut Muamarah dan Kusuma (dalam Mujiati, dkk, 2016) adalah suatu hasrat atau keinginan untuk keluar dan mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari pekerjaan sebelumnya.

Indikator terjadinya *turnover intention* menurut Harnoto (dalam Alfiyah, 2018) adalah:

a. Absensi yang meningkat

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab pegawai dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

b. Mulai malas bekerja

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi pegawai ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan pegawai bersangkutan

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan pegawai yang akan melakukan turnover. Pegawai lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya

d. Peningkatan protes terhadap atasan

Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan

dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan pegawai.

e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk pegawai yang karakteristik positif. Pegawai ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif pegawai ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan pegawai ini akan melakukan turnover.

3. Variabel Intervening/Moderasi (Z)

Moderasi merupakan variabel yang berhubungan dengan variabel lainnya. Apabila anda ingin melakukan penelitian, tidak cukup hanya mengerti mengenai variabel intervening. Perlu adanya pemahaman lebih dalam mengenai variabel lainnya, seperti variabel independent dan dependen.

**1) Kepuasan Kerja (Z)**

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Menurut (Afandi, 2018:82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

a. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

b. Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

c. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

d. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

e. Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Uji Indikator**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan atas dasar masing-masing item pertanyaan dengan menggunakan factor analisis terhadap setiap item pernyataan. Merupakan

instrument valid apabila nilai korelasi (pearson correlation) adalah positif, dan nilai probabilitas korelasi [sig.(2-tailed)] < taraf signifikasi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 menggunakan SPSS 26.0.

## **2. Uji Reliabilitas**

Uji reabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiono, 2008 dalam Kurniawati, H. (2017). Reabilitas dapat diukur menggunakan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), dengan ketentuan jika nilai dari Cronbach Alpha mendekati 1,00 atau berada pada kisaran antara 0,65-1,00 tersebut memberikan nilai Cronbach Alpha > 60.

### **3.6.2 Uji Asumsi Klasik**

#### **1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2017: 154- 159) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Residual adalah nilai selisih antara variabel Y dengan variabel X yang diprediksikan

#### **2. Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Batas dari nilai VIF adalah 10 dan tolerance value adalah 0,1. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan

nilai tolerance kurang dari 0,1 maka akan terjadi multikolonieritas dan model regresi tidak layak untuk dipakai.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedstisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Jika probabilitas signifikan  $> 0.05$ , maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

#### 3.6.3 Uji Hipotesis

##### 1. Uji t

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis  $H_0$  yang akan di uji adalah apakah satu parameter ( $\beta_1$ ) sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_1 \neq 0$  yang artinya adalah apakah suatu independent bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), parameter suatu tidak sama dengan nol, atau  $H_0 : \beta_1 \neq 0$  yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen Kuncoro, ( 2010).Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 ditemukan sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Menentukan kriteria untuk uji t**

Keterangan :

$\alpha$  = tingkat signifikan

n= banyaknya observikasi

Dasar pengambilan keputusan di tentukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Tingkat signifikan t hitung  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  table, maka  $H_0$  di terima.
- 2) Tingkat signifikan t hitung  $> 0,05$  atau t hitung  $< t$  table, maka  $H_0$  di tolak.

## 2. Uji MRA (Moderated Regresion Analysis)

Moderated Regression Analysis (MRA) atau uji interaksi merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 X_1X_2 + e$$

Variabel perkalian antara  $X_1$  dan  $X_2$  disebut juga variabel moderat oleh karena menggambarkan pengaruh moderating variabel  $X_2$  terhadap hubungan  $X_1$  dan  $Y$ .

Sedangkan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  merupakan pengaruh langsung dari variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ .  $X_1X_2$  dianggap sebagai variabel moderat karena:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 X_1X_2 + e$$

$$dY/dX_1 = b_1 + b_3X_2$$

Persamaan tersebut memberikan arti bahwa  $dY/dX_1$  merupakan fungsi dari  $X_2$  atau variabel  $X_2$  memoderasi hubungan antara  $X_1$  dan  $Y$ .

## **BAB IV**

### **KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PT Trimitra Tunas Sakti**

PT. Trimitra Tunas Sakti adalah sebuah perusahaan yang sudah berdiri sejak tahun 2006 merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan produk – produk yang berasal dari Indosat, produk yang dijual seperti kartu perdana atau stater pack (SP), pulsa isi ulang elektronik dan voucher fisik . PT. Trimitra Tunas Sakti ini memiliki dua wilayah yaitu di Karawang dan Jawa Timur.

Pada saat ini kantor cabang yang dimiliki oleh PT. Trimitra Tunas Sakti adalah yang terdapat di wilayah Karawang dan wilayah Jawa Timur diantaranya adalah :

1. Rengas Dengklok (Karawang).
2. Jombang (Jawa Timur).
3. Lamongan (Jawa Timur).
4. Madiun (Jawa Timur).
5. Magetan (Jawa Timur).
6. Ponorogo / Pacitan (Jawa Timur).
7. Nganjuk (Jawa Timur).

Produk – produk Indosat yang didistribusikan oleh PT. Trimitra Tunas Sakti ini adalah :

1. Kartu perdana isi ulang Indosat (Mentari dan IM3).
2. Kartu Internet isi ulang Indosat.
3. Voucher isi ulang fisik Indosat.
4. Voucher isi ulang elektrik Indosat.

#### **4.1.2 Visi & Misi PT Trimitra Tunas Sakti**

1) Visi

Menjadi Perusahaan yang handal dan terpercaya di industri telekomunikasi

2) Misi

- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan
- b. Menghasilkan laba yang maksimal untuk perusahaan

#### **4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Berikut ini merupakan tugas dan wewenang dari masing – masing bagian pada struktur organisasi perusahaan diatas :

a. Direktur

Tugas dan wewenang yang dimiliki oleh direktur diantaranya adalah:

1. Menentukan kebijakan tertinggi perusahaan.
2. Bertanggung jawab terhadap keuntungan dan kerugian perusahaan.
3. Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.
4. Memelihara dan mengawasi kekayaan perseroan terbatas.
5. Bertanggung jawab dalam memimpin dan membina efektif dan efisien.
6. Mewakili perusahaan, mengadakan perjanjian – perjanjian, merencanakan dan mengawasi pelaksanaan tugas personalia yang bekerja pada perusahaan.

7. Menyusun dan melaksanakan kebijakan umum pabrik sesuai dengan kebijakan RUPS Rapat Umum Pemegang Saham.

8. Menetapkan besarnya deviden perusahaan.

b. General Manager dan Marketing

Manager umum adalah manager yang memiliki tanggung jawab seluruh bagian atau fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi. Manager umum memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalai beberapa atau seluruh manager fungsional. Pada perusahaan yang berskala kecil mungkin cukup diperlukan satu orang manager umum, sedangkan pada perusahaan atau organisasi yang berkaliber besar biasanya memiliki beberapa orang manager umum yang bertanggung-jawab pada area tugas yang berbeda-beda.

Tugas dan tanggung jawab dari seorang Manager Penjualan atau Marketing Manager adalah:

1. Bertanggung jawab terhadap Manager Umum
2. Menetapkan tujuan dan sasaran jalannya operasional perusahaan dan strategi penjualan kepada konsumen strategi bisnis perusahaan.
3. Membuat analisa terhadap pangsa pasar dan menentukan strategi penjualan terhadap konsumen atau pelanggan.
4. Menganalisis laporan yang dibuat oleh bawahannya.
5. Mengoptimalkan kerja staf dan administrasi dibawah wewenangnya untuk mencapai tujuan perusahaan.
6. Memberikan pelayanan yang prima kepada setiap konsumen atau pelanggan.
7. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi.

8. Manajer pemasaran membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran

c. Branch Manager

Tugas dan wewenang yang dimiliki oleh branch manager adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan dan target sales untuk pencapaian target penjualan secara maksimal
2. Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target penjualan secara berkelanjutan
3. Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran customer
4. Mereview dan memastikan kesiapan sales order untuk proses pengiriman barang
5. Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah penjualan dan koordinasi target penjualan
6. Memonitor dan mengevaluasi pasar dan kompetitor untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, menganalisa kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi penjualan
7. Menjalankan tugas-tugas terkait lainnya dalam upaya pencapaian target cabang

d. Finance controller

Tugas dan wewenang yang dimiliki oleh finance controller adalah sebagai berikut :

1. Mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengukur kinerja keuangan perusahaan atas operasi harian seluruh bagian divisi dan departemen dalam perusahaan untuk tujuan perencanaan keuangan dan manajemen anggaran.
2. Memantau dan menganalisis transaksi keuangan harian, bulanan dan tahunan dan dibandingkan dengan anggaran.
3. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pembiayaan utang dan pembayaran utang dengan lembaga eksternal.
4. Melakukan koordinasi dengan seluruh bagian dalam perusahaan untuk penyusunan laporan keuangan bulanan dan tahunan, perencanaan dan proyeksi keuangan sesuai rencana bisnis perusahaan.
5. Melakukan analisa keuangan untuk membuat usulan pertimbangan bagi atasan untuk proses negosiasi kontrak dan pengambilan keputusan atas produk investasi, rencana jangka pendek dan jangka panjang perusahaan, anggaran dan target keuangan setiap bagian dan perusahaan secara keseluruhan, pembuatan kebijakan dan perbaikan prosedur.
6. Menyajikan data keuangan yang diperlukan untuk komite perencanaan dan pembuatan kebijakan keuangan.
7. Melakukan proses audit keuangan langsung dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan prosedural.
8. Memastikan dokumen yang berhubungan dengan kegiatan akuntansi tercatat dalam pembukuan yang akurat dan benar.
9. Memastikan dan menghitung kewajiban perpajakan yang timbul dari transaksi yang ada.

10. Memastikan konsistensi penerapan sistem akuntansi yang telah ditetapkan baik oleh perusahaan sesuai dengan standar akuntansi keuangan yang berlaku di Indonesia.
11. Memastikan bahwa setiap pencatatan dalam pembukuan yang material dapat diungkapkan.
12. Memastikan seluruh pencatatan akurat dan konsisten terhadap standar akuntansi keuangan yang berlaku.

#### **4.2 Deskripsi Karakteristik Responden**

Pada bagian ini akan dijelaskan data deskripsi yang diperoleh dari responden. Data diskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dan data penelitian dan hubungan yang ada antar variable yang digunakan dalam penelitian. Data diskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang dipilih sebagai responden yaitu karyawan di PT Trimitra Tunas Sakti Lamongan. Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir yang berjumlah 55 orang.

##### **4.2.1 Responden Menurut Usia**

Hasil distribusi frekuensi responden menurut usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1 Distributor Frekuensi Usia**

	<b>Umur</b>			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 25 tahun	5	9.1	9.1	9.1
26-35 tahun	10	18.2	18.2	27.3
36-45 tahun	26	47.3	47.3	74.5
> 46 tahun	14	25.5	25.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Berdasarkan table diatas diperoleh data bahwa dari 55 responden sebagian besar responden adalah berusia 26-35 dan 36 > 45 tahun.

#### **4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin**

Hasil distribusi frekuensi responden menurut jenis kelaminnya dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 4.2 Distributor Frekuensi Jenis Kelamin**

	<b>Jenis kelamin</b>			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	24	43.6	43.6	43.6
Perempuan	31	56.4	56.4	100.0
Total	55	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Berdasarkan table diatas diperoleh data bahwa dari 55 responden sebagian besar responden sebanyak 31 orang berjenis kelamin perempuan, sedangkan 24 orang berjenis kelamin laki-laki.

#### **4.2.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

Hasil distribusi frekuensi responden menurut jenis pekerjaan dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Table 4.3 Distributor Frekuensi Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
S1	10	18.2	18.2	18.2
D3	19	34.5	34.5	52.7
D4	19	34.5	34.5	87.3
SMK/SMA	7	12.7	12.7	100.0
Total	55	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Berdasarkan table diatas diperoleh data bahwa dari 55 responden yaitu S1 jumlah 10, D3 jumlah 19, D4 jumlah 19 dan SMK/SMA jumlah 7.

Pengumpulan data primer dilaksanakan mulai tanggal 10 April 2021 dengan membagikan kuesioner kepada Responden sebanyak 55 Kuisioner.

### **4.3 Deskripsi Jawaban Responden**

Deskripsi jawaban responden merupakan sebuah penjelasan tentang hasil sebaran jawaban responden yang terkait denngan item-item pertanyaan dari setiap variabel-variabel yang diteliti. Hasil sebaran jawaban responden ditampilkan pada tabel dan memuat penjelasan dari tabel tersebut. Dari 55 Orang responden yang menjadi populasi penelitian telah berhasil dihimpun data hasil kuesioner sebagai berikut :

#### **4.3.1 Data Variabel Bebas**

Data premier yang dikumpulkan peneliti adalah hasil jawaban kuesioner dari responden yang dipilih sebanyak 55 responden yang merupakan masyarakat sekitar perusahaan.



Konflik kerja (X1.1)	Perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi	0	0	16,4	52,7	30,9	100
Perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin (X1.2)	Memicu konflik sehingga mengakibatkan frustrasi dan tekanan kepada para pekerja.	0	0	16,4	54,5	29,1	100
Beban kerja yang dirasakan terlalu berat (X1.3)	Pegawai sering diberi pekerjaan yang melebihi dari kemampuannya dalam bekerja sehingga beban kerja juga perlu diperhatikan	0	0	12,7	56,4	30,9	100
Iklim kerja yang tidak sehat (X1.4)	Terjadinya perbedaan perspektif antar pegawai yang dapat menyebabkan adanya perpecahan dalam organisasi tersebut	0	0	14,5	58,2	27,3	100
Waktu kerja yang mendesak (X1.5)	Pemberian waktu kerja jika berlebihan akan memberikan tekanan pada pegawai.	0	0	16,4	52,7	30,9	100
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15,28</b>	<b>54,9</b>	<b>29,82</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Dari hasil distribusi jawaban responden terhadap indikator Stres Kerjaterkumpul sebanyak 5 pertanyaan dari 55 responden apabila di tinjau dari

seluruh jawaban responden terhadap indikator Stres Kerja yang sangat setuju (SS) sebanyak 29,82%, setuju (S) sebanyak 54,9%, Netral (N) sebanyak 15,28%, Tidak Setuju sebanyak (TS) 0%, dan Sangat Tidak setuju sebanyak (STS) 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Variabel Stres Kerja dapat mempengaruhi variabel *Turn Over Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi.

## 2) Variabel *Organization Citizenship Behavior* (X<sub>2</sub>)

*Organization Citizenship Behavior* (X<sub>2</sub>) diukur berdasarkan penilaian karyawan terhadap beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisioner yang didistribusikan kepada 55 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Organization Citizenship Behavior* (X<sub>2</sub>)**

Indikator	Item Pernyataan	Kategori Persen					Total
		STS	TS	N	S	SS	
<i>Altruisme</i> (X2.1)	Membantu orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka	0	0	23,6	61,8	14,5	100
Conscientiousness (X2.2)	Kinerja dari persyarat peran yang melebihi standar minimum	0	0	21,8	52,7	25,5	100
<i>Civic Virtue</i> (X2.3)	Perilaku berpartisipasi dan menunjukkan kepedulian terhadap kelangsungan	0	0	21,8	54,5	23,6	100
<i>Sport Mansip</i> (X2.4)	Menunjukkan kesediaan untuk mentolerir kondisi tidak	0	0	21,8	56,4	21,8	100

	menguntungkan tanpa mengeluh						
Courtesy (X2.5)	Perilaku bersifat sopan dan sesuai aturan sehingga mencegah timbulnya konflik interpersonal	0	0	21,8	54,5	23,6	100
		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,16</b>	<b>55,98</b>	<b>21,8</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Output SPSS 26.0

Dari hasil distribusi jawaban responden terhadap indikator *Organization Citizenship Behavior* terkumpul sebanyak 5 pertanyaan dari 55 responden apabila di tinjau dari seluruh jawaban responden terhadap indikator *Organization Citizenship Behavior* yang sangat setuju (SS) sebanyak 21,8%, setuju (S) sebanyak 55,98%, Netral (N) sebanyak 22,16%, Tidak Setuju sebanyak (TS) 0.0%, dan Sangat Tidak setuju sebanyak (STS) 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Variabel *Organization Citizenship Behavior* dapat mempengaruhi variabel *Turn Over Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi.

#### 4.3.2 Data Variabel Terikat

Penelitian ini penulis atau peneliti hanya mengambil satu variabel terikat yaitu yang berpengaruh terhadap *Turn Over Intention* (Y).

Data variabel terikat diambil dari jawaban responden yang menyatakan apakah *Turn Over Intention* dipengaruhi oleh variabel Stres Kerja, *Organization Citizenship Behavior* Data tersebut dapat kita lihat dalam tabel frekuensi berdasarkan variabel *Turn Over Intention* dengan variabel Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi.

### 1) Variabel *Turn Over Intention* (Y)

*Turnover Intention* (Y) diukur berdasarkan penilaian karyawan terhadap beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisisioner yang didistribusikan kepada 55 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi *Turn Over Intention* (Y)**

Indikator	Item Pernyataan	Kategori Persen					Total
		STS	TS	N	S	SS	
Absensi yang meningkat (Y1.1)	Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab pegawai dalam fase ini sangat kurangdibandingkan dengan sebelumnya	0	0	20	63,6	16,4	100
Mulai males bekerja (Y1.2)	Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi pegawai ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan pegawai bersangkutan	0	0	21,8	50,9	27,3	100
Peningkatan terhadap	Berbagai pelanggaran	0	0	20	61,8	18,2	100

<p>pelanggaran tata tertib kerja (Y1.3)</p>	<p>terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan pegawai yang akan melakukan turnover. Pegawai lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam – jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.</p>						
<p>Peningkatan protes terhadap atasan (Y1.4)</p>	<p>Pegawai yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan – kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau antara lain yang tidak sependapat dengan keinginan pegawai</p>	0	0	20	56,4	23,6	100
<p>Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya (Y1.5)</p>	<p>Biasanya hal ini berlaku untuk pegawai yang karakteristik positif . Pegawai ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif pegawai ini</p>	0	0	21,8	50,9	27,3	100

	meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan pegawai ini akan melakukan turnover.						
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20,72</b>	<b>56,72</b>	<b>22,56</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Output SPSS 26.0

Dari hasil distribusi jawaban responden terhadap indikator *Turn Over Intention* terkumpul sebanyak 5 pertanyaan dari 55 responden apabila di tinjau dari seluruh jawaban responden terhadap indikator *Turn Over Intention* yang sangat setuju (SS) sebanyak 22,56%, setuju (S) sebanyak 56,72%, Netral (N) sebanyak 20,72%, Tidak Setuju sebanyak (TS) 0%, dan Sangat Tidak setuju sebanyak (STS) 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Variabel *Turn Over Intention* (Y) dipengaruhi oleh variabel Independent (X) Stres Kerja, *Organization Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi.

#### 4.3.3 Data Variabel Moderasi (Z)

Penelitian ini penulis atau penlit hanya mengambil satu variabel moderasi yaitu variabel Kepuasan Kerja (Z).

Data variabel moderasi diambil dari jawaban responden yang menyatakan apakah Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh variabel Stres Kerja, *Organization Citizenship Behavior* terhadap *Turn Over Intention*. Data tersebut dapat kita lihat dalam tabel frekuensi berdasarkan variabel Kepuasan Kerja.

## 2) Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Kepuasan Kerja (Z) diukur berdasarkan penilaian karyawan terhadap beberapa indikator. Berikut ini hasil tanggapan responden dari kuisisioner yang didistribusikan kepada 55 responden dan telah diolah sesuai dengan tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuen Kepuasan Kerja(Z)**

Indikator	Item Pernyataan	Kategori Persen					Total
		STS	TS	N	S	SS	
Pekerjaan (Z1.1)	Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan	0	0	16,4	54,5	29,1	100
Upah (Z1.2)	Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan	0	0	12,7	56,4	30,9	100
Promosi (Z1.3)	Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja	0	0	21,8	52,7	25,5	100
Pengawas (Z1.4)	Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja	0	0	21,8	56,4	21,8	100
Rekan	Seseorang senantiasa	0	0	20	56,4	23,6	100

Kerja (Z1.5)	berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan						
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,54</b>	<b>55,28</b>	<b>26,18</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Dari hasil distribusi jawaban responden terhadap indikator Kepuasan Kerjaterkumpul sebanyak 5 pertanyaan dari 55 responden apabila di tinjau dari seluruh jawaban responden terhadap indikator Kepuasan Kerja yang sangat setuju (SS) sebanyak 26,18%, setuju (S) sebanyak 55,28%, Netral (N) sebanyak 18,54%, Tidak Setuju sebanyak (TS) 0%, dan Sangat Tidak setuju sebanyak (STS) 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Variabel Kepuasan kerja (Z) dipengaruhi oleh variabel Independent (X) Stres Kerja, *Organization Citizenship Behavior* terhadap *Turn Over Itention*.

#### **4.4 Hasil Analisis Data**

##### **4.4.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang kan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan pearson correlation yaitu dengan cara mengkitung kolerasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaandikatan valid jika tingkat signifikkasinya di bawah 0,05 (Ghozali, 2012:52)

Diketahui  $df (N-2)$  adalah  $55-2 = 53$  dan signifikansi adalah 0.10, maka dapat diketahui  $r$ -table adalah 0.3445. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Keterangan
<b>Stres Kerja (X1)</b>			
X1.1	0.811 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X1.2	0.818 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X1.3	0.789 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X1.4	0.827 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X1.5	0.811 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
<b>Kualitas Produk (X2)</b>			
X2.1	0.851 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X2.2	0.843 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X2.3	0.822 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X2.4	0.876 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
X2.5	0.822 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
<b>Turn Over Itention (Y)</b>			
Y.1	0.876 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Y.2	0.837 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Y.3	0.840 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Y.4	0.823 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Y.5	0.837 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
<b>Kepuasan Kerja (Z)</b>			
Z.1	0.614 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Z.2	0.549 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Z.3	0.439 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Z.4	0.501 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid
Z.5	1 > 0,3445	0,000 < 0,10	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 26.0

Dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa semua indikator dalam variabel Stres Kerja, *Organization Citizenship Bihavior*, *Turn Over Itention* dan Kepuasan Kerja mempunyai nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai sig  $<$  0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *AlphaCronbach's*, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai alpha  $> 0,60$ . Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada Tabel 4.10:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas**

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	X1	0.854 $> 0.60$	Reliabel
2	X2	0.860 $> 0.60$	Reliabel
3	Y	0.863 $> 0.60$	Reliabel
4	Z	0.790 $> 0.60$	Reliabel

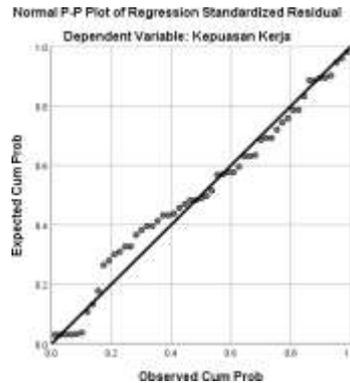
*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach'sAlpha* untuk masing-masing variabel penelitian adalah lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian ini adalah reliabel.

#### 4.4.3 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji t dan uji F diasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Hasil pengujian normalitas disajikan pada Gambar 5.1 sebagai berikut:



Sumber : Hasil Output SPSS 26.0

**Gambar 5.1** Grafik *Probability Plot*

Dari gambar normal *Probability Plot* dapat dilihat bahwa sebaran data mengikuti garis normal, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi klasik sehingga layak untuk di gunakan.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *varianceinflation factor* (VIF), jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau nilai VIF  $> 10$  berarti terdapat *multikolinieritas* (Ghozali, 2005). Hasil pengujian *multikolinieritas* disajikan pada Tabel 4.11:

**Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas**

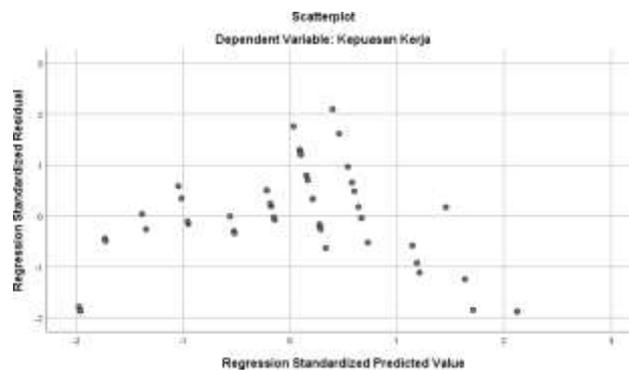
Variabel Bebas	Tolerance Value	VIF	Keterangan
(Constant)			
Stress Kerja	.011	95.140	NonMultikolonieritas
OCB	.006	154.717	NonMultikolonieritas

Sumber : Hasil Output SPSS 26.0

Berdasarkan hasil uji *multikolinieritas* pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF adalah  $154.171 < 10$ , dan nilai *tolerance* adalah  $0.006 > 0.10$ , Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari *multikolinieritas*.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk uji *Heteroskedastisitas*, dapat dilihat pada gambar output *scatterplot* berikut :



Sumber : Hasil Output SPSS 26.0

**Gambar 5.2 Scatterplot**

Dari Gambar 5.2 *Scatterplot* dapat dilihat bahwa data masih menyebar acak, tidak memperlihatkan sebuah pola tertentu dan dapat disimpulkan bahwa data bebas dari masalah heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi dengan menggunakan alat bantu SPSS for Windows diperoleh hasil uji autokorelasi sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.993 <sup>a</sup>	.986	.984	.308	1.281

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Dari tabel 4.12 hasil uji autokorelasi yang didapatkan melalui SPSS pada Durbin-Watson menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1.281 , nilai tersebut mendekati 2. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi diantara data pengamatan.

#### 4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Stress kerja dan OCB berpengaruh terhadap Turnover Intention. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Keputusan Pembelian)

a = Konstanta

b1 = Koefisien variabel Stress Kerja

b2 = Koefisien variabel OCB

x1 = Stress Kerja

$x_2 = \text{OCB}$

$e = \text{Nilai Residu}$

Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS didapatkan hasil seperti pada tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	13.462	1.327		10.145	.000
Stress Kerja	.777	.192	-.671	-4.053	.000
OCB	.317	.232	.289	1.370	.177

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas diperoleh koefisien untuk variabel bebas  $B_1 = 0.777$  ,  $B_2 = 0.317$ , dan konstanta sebesar  $a = 13.462$  sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 13.462 + 0.777X_1 + 0.317 X_2 + e$$

#### 4.4.5 Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat baik secara parsial.

Diketahui  $df (n-2)$  adalah  $55-2 = 53$  dan signifikansi adalah 10%, maka dapat diketahui  $t\text{-table}$  adalah 1.67412. Hasil analisis uji hipotesis antara variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$  diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

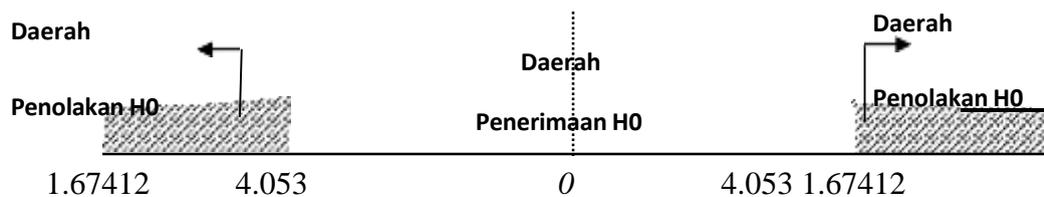
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	13.462	1.327		10.145	.000
Stres Kerja	.777	.192	-.671	-4.053	.000
OCB	.317	.232	.289	1.370	.177

*Sumber : Hasil Output SPSS 26.0*

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa :

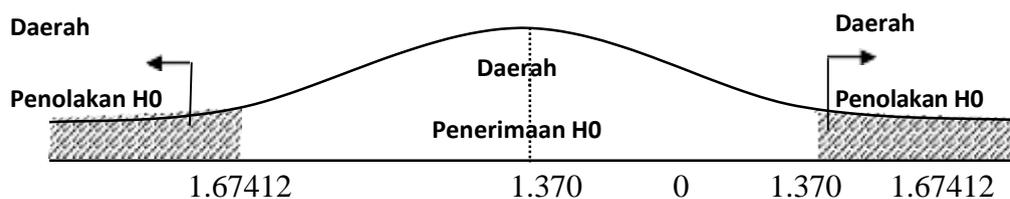
**Pengaruh Stres Kerja (X1) terhadap *Turn Over Intention* (Y)**

Dari hasil uji t untuk variabel Stres Kerja (X1) terhadap *Turn Over Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi diperoleh hasil tingkat signifikan yaitu sebesar  $0.000 < 0.10$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 4.053 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.67412. Dari data tersebut di dapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.053 > 1.67412$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turn Over Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi.



## Pengaruh *Organization Citizenship Behavior* (X2) terhadap *Turn Over Intention* (Y)

Dari hasil uji t untuk variabel *Organization Citizenship Behavior* (X2) terhadap *Turn Over Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi diperoleh hasil tingkat signifikansi yaitu sebesar  $0.177 < 0,10$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 1.370 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.67412. Dari data tersebut di dapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1.370 > 1.67412$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan Terhadap *Turn Over Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi.



## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai determinasi ditentukan dengan nilai *R Square*. Hasil analisis uji hipotesis antara variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$  diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.993 <sup>a</sup>	.986	.984	.308	1.281

Sumber : Hasil Output SPSS 26.0

Dari tabel diatas terlihat bahwa *R Square* adalah 0.986 atau sebesar 98% yang berarti bahwa kemampuan variabel Independent Terhadap variabel

Dependent adalah sebesar 2%. Sedangkan sisa 1% dijelaskan variabel lain dari variabel penelitian ini.

### 3. Uji Moderated Regression Analyisy (MRA)

Menurut Liana (2009) Moderated Regression Analysis (MRA) merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen).

Model matematis hubungan antar variabel regresi dengan variabel moderating adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1*Z + b_4X_2*Z + e$$

Keterangan:

Y = Turnover Itention

a = konstanta

X1 = Stress Kerja

X2 = OCB

Z = Kepuasan Kerja Karyawan

X1\*Z = Sttress Kerja dimoderasi kepuasan kerja karyawan

X2\*Z = OCB dimoderasi kepuasan kerja karyawan

e = standar eror.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS for windows version 26 SPSS (Statistical Product and Service Solution) yang merupakan sebuah program komputer statistik yang berfungsi untuk membantu dalam memproses data-data statistik secara cepat dan tepat, serta menghasilkan berbagai output yang dikehendaki oleh para pengambil keputusan. Statistik dapat

diartikan sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data. Meringkas atau menyajikan data kemudian menganalisis data dengan menggunakan metode tertentu dan menginterpretasikan hasil dari analisis tersebut.

1) Persamaan 1

Hasil uji MRA (Moderated Regression Analysis) pada model 1 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji MRA Model 1**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.993 <sup>a</sup>	.986	.984	.308	1.281

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std Error	Beta	t	
(Constant)	13.462	1.327		10.145	.000
<b>Stress Kerja</b>	.777	.192	-.671	4.053	.000
<b>OCB</b>	.317	.232	.289	1.370	.000

Keterangan:

- a) Konstanta sebesar 13.462 menyatakan jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata keputusan pembelian akan naik sebesar 13.462.
- b) Konstanta regresi Stress Kerja (X1) sebesar 0.777 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan Stress Kerja (X1) akan menaikkan Turnover Intention (Y) akan naik sebesar 0.777.

c) Konstanta regresi OCB (X2) sebesar 0.317 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan OCB (X2) akan menaikkan tingkat Turn over Intention (Y) akan naik sebesar 0.317.

2) Persamaan 2

Hasil uji MRA (Moderated Regression Analysis) pada model 2 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Uji MRA Model 2**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.784	1.356

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std Error	Beta	t	
(Constant)	13.462	1.327		10.145	.000
<b>Stress Kerja</b>	.865	.192	-.671	-4.053	.000
<b>OCB</b>	.432	.232	.289	1.370	.000
<b>Kepuasan Kerja Karyawan</b>	.015	.044	-.013	-.338	.000

Keterangan:

- a) Konstanta sebesar 13.462 menyatakan jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata TurnOver Intention akan naik sebesar 1.387.
- b) Konstanta regresi Stress Kerja (X1) sebesar 0.865 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu Stress Kerja (X1) akan menaikkan tingkat Turnover Intention (Y) akan naik sebesar 0.865 .

- c) Konstanta regresi OCB (X2) sebesar menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan OCB (X2) akan menaikkan tingkat Turnover Intention (Y) akan naik sebesar 0.432.
- d) Konstanta regresi Kepuasan kerja karyawan (Z) sebesar 0.415 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu kesatuan Kepuasan kerja karyawan akan menaikkan tingkat kepuasan kerja karyawan (Z) akan naik sebesar 0.415.
- 3) Persamaan 3

Hasil uji MRA (Moderated Regression Analysis) pada model 2 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Uji MRA Model 2**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 <sup>a</sup>	.806	.792	1.003

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	Std Error	Beta	t	
(Constant)	13.462	1.327		10.145	.000
Stress Kerja	.777	.192	-.671	-4.053	.000
OCB	.317	.232	.289	1.370	.001
Turnover Intention	.015	.044	-.013	-.338	.002
Moderasi1	.051	.010	1.627	5.253	.000
Moderasi2	.008	.011	-.247	-.701	.003

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.5, tingkat signifikansi variabel moderasi Stress Kerja dimoderasi Kepuasan kerja menunjukkan hasil nilai 0.000 yang berarti signifikansinya  $< 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang diajukan hipotesis ketiga (H3) yaitu kepuasan kerja karyawan memoderasi pengaruh Stress Kerja terhadap Turnover Intention diterima.

Variabel OCB dimoderasi Kepuasan kerja karyawan dengan tingkat signifikansi 0.003 yang berarti nilai signifikansinya  $< 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang diajukan hipotesis keempat yaitu Kepuasan kerja karyawan memoderasi OCB terhadap Turnover Intention diterima.

Hasil ringkasan output regresi pada tabel 4.5 Persamaan 1 sampai dengan 3 adalah sebagai berikut:

1. Turn over Itention

$$(Y) = 1.387 + 0.463X_1 + 0.235X_2 + 0.633X_2$$

2. Turnover Intention

$$(Y) = 1.387 + 0.463X_1 + 0,235X_2 + 0.633X_3 + 0.667X_4$$

3. Turnover Itention

$$(Y) = 1.387 + 6.395X_1 + 0.487X_2 + 0.067X_3 + 1.354XZ_1 + 0.125XZ_2 + 0.037XZ_3$$

Dengan membandingkan ketiga regresi ini diperoleh informasi bahwa tingkat signifikansi variabel moderasi Kepuasan kerja karyawan  $< 0,05$  dan tingkat signifikansi variabel dimoderasi Kepuasan kerja Karyawan menunjukkan hasil nilai 0 signifikansinya  $< 0,05$  yang artinya keduanya mempengaruhi secara signifikan.

Dengan Demikian dapat disimpulkan bahwa semua varaibel Independent (Stress Kerja dan OCB) berpengaruh terhadap Variabel Dependent (Turnover Intention) diperkuat dengan Variabel Moderasi Kepuasan Kerja karyawan (Z).

## 4.5 Pembahasan

### 1. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turn Over Itention*

Dari hasil uji t untuk variabel Stres Kerja (X1) terhadap *Turn Over Itention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi diperoleh hasil tingkat signifikan yaitu sebesar  $0.000 < 0.10$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 4.053 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.67412. Dari data tersebut di dapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.053 > 1.67412$ ), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turn Over Itention*

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Lengkong (2015) dimana meneliti tentang analisi faktor-faktor yang mempengaruhi turnover intention dalam penelitiannya stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Hal serupa pula terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Suhanto (2009) dimana meneliti tentang pengaruh stress kerja dan iklim organisasi terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi Bank Internasional Indonesia) dalam penelitiannya stress kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention.

Suwandi dan Indrianto (dalam Lengkomg, 2015) mengungkapkan bahwa turnover intention dipengaruhi oleh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan stress kerja. Menurut Hasibuan (2017) stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Stress diungkapkan pula oleh munandar (2008) bahwa stress diakibatkan oleh beban kerja yang berlebih, tuntutan pekerjaan yang tinggi maka unjuk kerja menjadi rendah. Tanda beban kerja yang berlebih mudah

tersinggung, kelelahan fisik, kecenderungan berbuat salah, kekhilafan dalam ingatan, hubungan interpersonal menjadi tegang. Ada pula stress yang ditunjukkan melalui gejala umum seperti, merokok berat, mudah tersinggung, gelisah, sulit berkonsentrasi, peminum-minuman keras, khawatir, susah tidur.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa turnover intention yang terjadi pada perusahaan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh stress kerja namun dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yakni, jenis kelamin, usia, lamanya kerja, individu itu sendiri, pengaruh keluarga, kepuasan kerja, jarak geografis dari tempat kerja. Hal ini persi seperti yang diungkapkan oleh Ebert & Griffin (2014), Ferry Novaldi (dalam Agustina, 2013), Suwandi dan Indrianti (dalam Lengkon, 2015), serta Jewel & Siegel (dalam Wahyuni, dkk, 2014).

## 2. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turn Over Itention*

Dari hasil uji t untuk variabel *Organizaton Citizenship Bihavior* (X2) terhadap *Turn Over Itention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasidiperoleh hasil tingkat signifikansi yaitu sebesar  $0.177 < 0,10$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 1.370 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.67412. Dari data tersebut di dapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1.370 > 1.67412$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Organization Citizenship Bihavior* berpengaruh signifikan Terhadap *Turn Over Itention*.

Hal Ini disebabkan karena Keinginan untuk pindah (Turnover) mengacu pada kenyataan karyawan akan meninggalkan organisasi dikarenakan adanya tambahan pekerjaan atau OCB .Turnover berupa keluarnya karyawan pada organisasi , pengunduran diri, pemberhentian karyawan. Adanya

Keinginan untuk meninggalkan perusahaan umumnya dipicu oleh niat dan keinginan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya dalam organisasi dan karyawan sudah tidak ada loyalitas dalam organisasi. (Rahmawati & Wahyuningsih, 2018) Penyebab lain dari Turnover Intention adalah rendahnya tingkat komitmen organisasi dari karyawan. Dalam penelitian Meyer dalam (Khakim et al., 2017) Tingkat Turnover akan rendah jika karyawan memiliki komitmen terhadap organisasi. Definisi komitmen sudah mulai berkembang, komitmen organisasi merupakan bentuk kesediaan karyawan untuk menetap di organisasi, karyawan juga lebih dari akan memberikan yang terbaik dan bersikap loyal terhadap organisasi.

### **3. Kepuasan Kerja Memoderasi Pengaruh Stress Kerja Terhadap Turnover Intention**

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.5, tingkat signifikansi variabel moderasi Stress Kerja dimoderasi Kepuasan kerja menunjukkan hasil nilai 0.001 yang berarti signifikansinya  $< 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang diajukan hipotesis ketiga (H3) yaitu kepuasan kerja memoderasi pengaruh Stress kerja terhadap Turnover Intention diterima.

Terbuktinya hubungan stress kerja dengan kepuasan kerja mendukung teori yang dikemukakan oleh As'ad (2010) bahwa salah satu indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan ialah kepuasan psikologi. Kepuasan psikologi erat kaitannya dengan keadaan jiwa karyawan. Kepuasan psikologi tersebut mencakup ketentraman/ kedamaian dalam bekerja, sikap terhadap kerja, tingkat stress kerja serta keterampilan dan bakat. Hal ini telah menunjukkan bahwa stress kerja memiliki hubungan

dengan kepuasan kerja karyawan. Terbuktinya hubungan stress kerja dengan kepuasan kerja juga didukung dengan teori yang dilontarkan oleh Robbins (2003), bahwa salah satu dampak stress kerja secara psikologis ialah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Robbins (2003) juga berpendapat bahwa stress kerja dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Stress yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres. Kaswan (2015) juga mengatakan bahwa stress kerja merupakan aspek umum pengalaman pekerjaan yang paling sering terungkap sebagai ketidakpuasan kerja. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kaswan (2015) bahwa salah satu aspek dari stress kerja ialah menimbulkan kelelahan mental dan fisik dalam pekerjaan. Oleh sebab itu, Bisen dan Priya mengemukakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan ialah kemampuan mental. Seorang karyawan dengan kemampuan mental yang baik, maka ia tidak akan mudah mengalami stress kerja dalam bekerja, namun apabila karyawan tersebut memiliki kemampuan mental yang buruk, dengan tekanan yang rendah baik dari pekerjaan itu sendiri ataupun dari pimpinan sekalipun akan membuat karyawan tersebut mudah mengalami stress dalam bekerja.

#### **4. Kepuasan kerja karyawan Memoderasi Pengaruh OCB terhadap Turn over Intention**

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.5, tingkat signifikansi variabel moderasi OCB dimoderasi Kepuasan kerja menunjukkan hasil nilai 0.001

yang berarti signifikansinya  $< 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang diajukan hipotesis keempat (H4) yaitu kepuasan kerja memoderasi pengaruh Stress kerja terhadap Turnover Intention diterima.

Karyawan yang bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utamanya, atau tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaannya, diistilahkan sebagai perilaku Organizational Citizenship Behavior, atau disingkat OCB. Sebagaimana yang dikatakan oleh Luthans (2006), bahwa OCB adalah peran ekstra perilaku sosial organisasi maupun perilaku suka rela dalam organisasi yang mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhan karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah aset bagi perusahaan. Contoh tindakan OCB karyawan dalam perusahaan adalah bekerja sukarela untuk aktivitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan ia memberikan komentar positif mengenai perusahaan. OCB merupakan nilai organisasi karena meskipun OCB tidak dipandang sebagai ukuran kinerja tradisional, OCB masih dapat memengaruhi kinerja organisasi dengan mendukung aktivitas tugas yang ada dan memengaruhi evaluasi kinerja.

Karyawan yang menunjukkan OCB, seperti membantu yang lain atau membuat saran inovatif, menerima rating kinerja yang lebih tinggi (Luthans, 2006). Garay (dalam Yuniar, 2011) menyatakan beberapa penelitian tentang OCB mengungkap bahwa dampak dari OCB mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi, sebagai contoh biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Berdasarkan peran dan manfaat OCB tersebut, manager atau akademisi sumber daya manusia berusaha mendorong tumbuhnya OCB dalam organisasi melalui berbagai cara termasuk dengan memasukkan kriteria OCB dalam penilaian kerja.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Gunawan, Solang, dan Kartika (2012) mengenai pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan konsumen Hotel Sheraton Surabaya. Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang menonjol pada karyawan Hotel Sheraton Surabaya adalah consciousness yang meliputi kerelaan karyawan untuk bekerja melebihi waktu yang ditentukan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, peneliti akan memaparkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan saran yang didasarkan pada temuan hasil penelitian. Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh Stres Kerja, *Organization Citizenship Behavior* terhadap *Turn Over Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turn Over Intention* pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan.
2. *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan Terhadap *Turn Over Intention* pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan.
3. Kepuasan Kerja memperkuat hubungan pengaruh stress kerja terhadap Turnover Intention pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan.
4. Kepuasan Kerja memperkuat hubungan pengaruh OCB terhadap Turnover Intention pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi. Dan peneliti selanjutnya juga diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

### **2. Bagi PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan**

Hendaknya lebih memperhatikan tingkat Kepuasan kerja karyawan agar tidak menimbulkan adanya stress kerja dan pada akhirnya akan menimbulkan Turnover Intention yang akan merugikan perusahaan dengan demikian pihak Perusahaan dapat meningkat kepuasan kerja karyawan dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan karawan.

### **3. Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Lamongan**

Diharapkan dengan penelitian ini pihak kampus bisa menambah pengetahuan-pengetahuan lain yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi mereka yang membutuhkan informasi tentang Kepuasan Kerja khususnya mengenai *Organization Citizenship Behavior* dan Stress kerja sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alif (2015). Analisis Pengaruh Job Embeddedness dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Pada PT Purnama Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 7, No. 2, 430-436
- Adinia (2017). Pengaruh Job Embeddedness terhadap Kualitas Kehidupan Kerja dan Perilaku Kewargaan Organisasional (Studi Pada Kantor Administrasi Biro Universitas Syiah Kuala). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 1(2), 81– 90.
- Amistrong (2018). Pengaruh On The Job Embeddedness terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Tenaga Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60, 18–27.
- Arsih, R. B., S, S., & Susubiyani, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Maret(2)
- Beloor et al (2017). Human resource practices, job embeddedness and intention to quit. *Management Research News*, 32(3), 205–219. <https://doi.org/10.1108/01409170910943084>
- Cronin,J.J and Taylor,S.A (2017), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension , *Journal of Marketing*, July(56): 55-68
- Fauziridwan, M., Adawiyah, W. R., & Ahmad, A. A. (2018). Pengaruh Employee Engagement Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizrnsnip Behavior (OCB) Serta Dampaknya Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, Februari (1), 1–23.
- Hasibuan (2016). Pengaruh Keterikatan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasional dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention Karyawan Muji Motor. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6, 919–947
- Kardiman (2016). Pengaruh Kepribadian dan Job Embeddedness terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Karyawan PT. Madu Baru Yogyakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing organisasi*.

- Khakim, M. N., Retnowati, N., & Haryono. (2017). Komitmen Organisasi Terhadap Turnove Intention Di Telkomsel Distribution Center. *Jurnal Manajemen Branchmark*, Maret (3), 348–360.
- Nasution (2016). Development of a Global Measure of Job Embeddedness and Integration Into a Traditional Model of Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1031–1042. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1031>
- Notoatmodjo (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Edisi 7 (7th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Nur, S. (2016). Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Januari (3)*, 739–749. <https://doi.org/10.1109/siu.2009.5136498>
- Rahmawati, M., & Wahyuningsih, S. (2018). *Jurnal Bingkai Ekonomi*. Maret (1), 22–30.
- Rivai & Sagala (2017). Why People Stay: Using Job Embeddedness To Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102–1121.
- Robbin, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*.
- Robbin (2018). The Relationships between Job Embeddedness, Work-Family Conflict, and the Impact of Gender on Turnover Intention: Evidence from the Indonesian Banking Industry.
- Sunariani (2018). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107–142. [https://doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- Sugiyanto (2016). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 404–414.
- Sugiyono (2016). The Role of Job Embeddedness on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A Study on Menoufia University Hospitals. *International Journal of Business and Management*, 10(4). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n4p215>

- Udayani, N. L. P. K., & Sunariani, N. N. (2018). Jurnal Manajemen dan Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 151–174. <https://doi.org/10.31843/jmbi>
- Valif (2015). Analisis Keterikatan Karyawan Terhadap Pekerjaan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention Karyawan di Rumah Sakit Siloam Manado. *Jurnal EMBA*, 3, 178–190
- Waspodo et al (2015). Hubungan Organizational Citizenship Behavior dengan Turnover Intention pada Karyawan Produksi PT Kamaltex, Karangjati, Kab. Semarang. *Fak. Psikologi UKSW. Salatiga*
- Wulansari, Y. A., Koesmono, T., & Junaedi, M. (2017). Pengaruh Keadilan Prosedural dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Surabaya*, 6(2), 112–124.
- Yuliasia (2016). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Turnover Intention Karyawan Dimoderasi Kebutuhan Manusia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Kelas Karyawan UJB). *EFEKTIF Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 7, 109– 132.