

**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*

*S1 Manajemen, Fakultas Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan*

*email : [SantamaBrian24@gmail.com](mailto:SantamaBrian24@gmail.com)*

**ABSTRAK**

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**

## 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**

## PENDAHULUAN

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, Yuliasati 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 kerjanya. 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.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### 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.

### **Kompetensi**

Menurut Panggabean, yang kemudian dikutip oleh Edy Sutrisno bahwa kompensasi adalah setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada pegawai sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi luthans (2011).

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang baik langsung maupun tidak langsung sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada lembaga (Hermawan dan Riana, 2012).

Kompensasi merupakan istilah yang berkaitan dengan imbalan-imbalan finansial yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan organisasi Werther (2006).

Kompensasi adalah total seluruh imbalan yang diterima para pegawai sebagai pengganti jasa yang telah mereka berikan Mondy (2008).

### **Stress 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:

### ***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 mengidentifikasi 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).

### **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.

## **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.

### **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 *Organisational* 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*.

### Hipotesis

- 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.

### METODE PENELITIAN

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 kuisioner kepada

responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

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.

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan alat SPSS 26.0 For windows. dengan Teknik analisa Regresi Linier berganda dan uji hipotesisi.

### HASIL & PEMBAHASAN

#### Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turn Over Intention*

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*

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 Lengkomg, 2015), serta Jewel & Siegel (dalam Wahyuni, dkk, 2014).

### **Pengaruh Stres Kerja terhadap Turn Over Intention**

Dari hasil uji t untuk variabel *Organizaton Citizenship Bihavior* (X2) terhadap *Turn Over Intention* 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 Intention*.

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 organisaasi 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.

### **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.

### **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.

## **SIMPULAN & SARAN**

### **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 Stress 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.

### **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 :

### **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 meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan karawan.

### **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 Citizenship 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.