

PENGARUH STRES KERJA DAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP TURNOVER INTENTION DIMODERASI OLEH KEPUASAN KERJA (Studi kasus pada PT. Trimitra Sakti Lamongan)

Muhammad Ali Basyah¹, Angga Brian Santama², Umar Yeni Suyanto³

¹*Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Lamongan*
Email: aliya.bakhita@gmail.com

²*Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, Lamongan*
Email: anggabrians@gmail.com

³*Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, Lamongan*
Email: umarsuyanto@gmail.com

ABSTRAK

Tingginya tingkat turnover intention telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negative yang dirasakan akibat terjadinya turnover pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga membutuhkan waktu serta biaya dalam merekrut karyawan baru. Sumber daya manusia menjadi aset atau modal penting dalam organization effectiveness guna mengembangkan sistem inovasi perusahaan sehingga bisa tetap memiliki nilai – nilai competitive advantage dibanding dengan kompetitor - kompetitor lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh stress kerja dan organization citizenship behavior terhadap turnover intention yang dimoderasi variable kepuasan kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini populasi penelitian adalah karyawan PT. Trimitra Sakti Lamongan yang diteliti dari Januari - April dan berjumlah 123 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi sejumlah 123 karyawan PT. Trimitra Sakti Lamongan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Turn Over Intention, Organization Citizenship Behavior berpengaruh signifikan Terhadap Turn Over Intention, kepuasan Kerja memperkuat hubungan pengaruh stress kerja dan Organization Citizenship Behavior terhadap Turnover Intention.

Kata kunci: stress kerja, Organization Citizenship Behavior, kepuasan kerja, TurnOver Intention

ABSTRACT

The high level of turnover intention has become a serious problem for many companies. The negative impact that is felt due to turnover in the company is on the quality and ability to replace employees who leave the company, so it takes time and costs in recruiting new employees. Human resources are an important asset or capital in organization effectiveness in order to develop the company's innovation system so that it can still have competitive advantage values compared to other competitors. This study aims to examine and analyze the effect of job stress and organizational citizenship behavior on turnover intention, moderated by job satisfaction variable. The method used in this study is a quantitative research method. In this study the research population is the employees of PT. Trimitra Sakti Lamongan studied from January to April and totaled 123 people. The sample in this study is the entire population of 123 employees of PT. Trimitra Sakti Lamongan. The results of this study indicate that job stress has a significant effect on Turn Over Intention, Organizational Citizenship Behavior has a significant effect on Turn Over Intention, job satisfaction strengthens the relationship between job stress and Organizational Citizenship Behavior on Turnover Intention.

Keywords: work stress, Organization Citizenship Behavior, job satisfaction, TurnOver Intention

PENDAHULUAN

Saat ini tingginya tingkat niat untuk keluar (*turnover intention*) telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negative 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* guna mengembangkan sistem 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 (OCB)* 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).

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, Sharjeel and Saba Amin, 2013). 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 (Singh et al., 2018).

Bertambahnya beban kerja dan faktor-faktor lain dapat menimbulkan stres dan ketidaknyamanan bagi karyawan sehingga mengganggu kinerjanya. (Sugiyanto et al., 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 et al., 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) menyatakan 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 suka rela dan bukan kewajibannya untuk membantu pekerjaan yang orang lain sehingga meningkatkan efektivitas organisasi. Menurut Fauzi (Ridwan 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 *Organizational Citizenship Behavior* 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 dilakukannya tidak diberikan hukuman.

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 PT. Indosat Tbk, 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 agen retail outlet, yaitu bagian dari pemasaran yang melayani *end user* secara langsung, sehingga keberadaan dari agen retail outlet ini sangat penting untuk menentukan bagaimana strategi bisnis perusahaan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, dan memperluas segmentasi pasar. Agen retail outlet yang terdapat di wilayah Jawa Timur ini sebanyak 9407.

Berdasarkan observasi peneliti 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 pandemi 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 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.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Peneliti

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 ditetapkan. Dalam penelitian ini populasi penelitian adalah karyawan PT. Trimitra Sakti Lamongan yang diteliti dari Januari-April dan berjumlah 123 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan 123 karyawan pada PT. Trimitra Sakti Lamongan. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan aplikasi *SPSS 26.0 For windows* dengan teknik analisa *Moderrated Regression Analysis (MRA)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel. 1. Hasil uji validitas

Variabel	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Keterangan
Stres Kerja (X1)			
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
Kualitas Produk (X2)			
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
Turn Over Intention (Y)			
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
Kepuasan Kerja (Z)			
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

Berdasarkan table 1. dapat diketahui bahwa semua indikator dalam variabel Stres Kerja, *Organization Citizenship Behavior*, *Turn Over Intention* 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.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

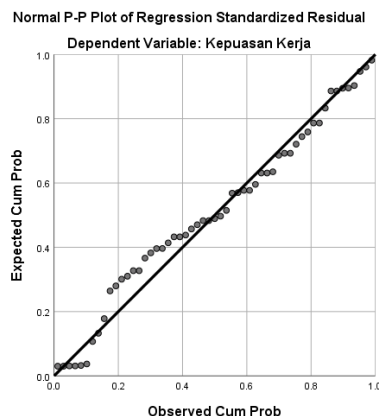
No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	X1	0.854 > 0.60	Reliabel
2	X2	0.860 > 0.60	Reliabel
3	Y	0.863 > 0.60	Reliabel
4	Z	0.790 > 0.60	Reliabel

Berdasarkan table 2. menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel penelitian adalah lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian ini adalah reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Gambar 1. Uji Normalitas



Berdasarkan gambar 1. 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 digunakan.

Uji Multikolinieritas

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, 2018).

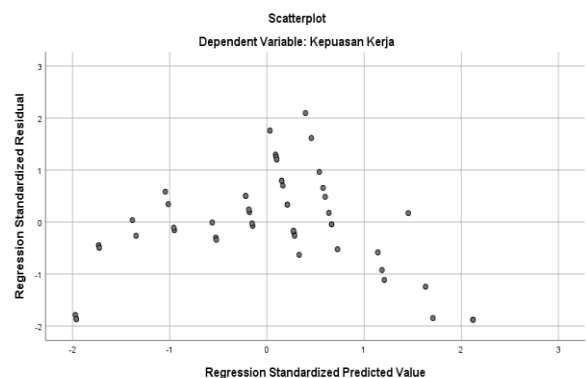
Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	13.462	1.327		10.145	.000		
	Stress Kerja	.777	.192	.671	4.053	.000	.011	95.140
	OCB	.317	.232	.289	5.370	.001	.006	154.717

Berdasarkan hasil uji *multikolinieritas* pada tabel 3. diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF adalah 431.868 < 10, dan nilai *tolerance* adalah 0.192 > 0.10, Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari *multikolinieritas*.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan Gambar 2. *Scatterplot*, dapat dilihat bahwa data masih menyebar acak, tidak memperlihatkan sebuah pola tertentu dan dapat disimpulkan bahwa data bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel. 4 Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.993 ^a	.986	.984	.308	1.281

a. Predictors: (Constant), Moderasi2, Stress Kerja, Turnover Intention, OCB, Moderasi1

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel 4. 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.

Hasil Uji dan Pembahasan Hipotesis

Tabel 5. Uji T dan Uji MRA

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.462	1.327		10.145	.000	
	Stres Kerja	.777	.192	.671	4.053	.000	.011
	OCB	.317	.232	.289	5.370	.001	.006
	Kepuasan Kerja	.015	.044	.013	4.338	.000	.192
	Moderasi1	.051	.010	1.627	5.253	.000	.003
	Moderasi2	.008	.011	.247	3.701	.003	.002

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Hipotesis 1

Berdasarkan table 5. hasil uji t untuk variabel Stres Kerja (X1) terhadap *Turn Over Intention* (Y) diperoleh hasil tingkat signifikan yaitu sebesar 0.000 lebih kecil < 0.05. Diketahui nilai t_{hitung} sebesar 4.053 dan t_{tabel} sebesar 1.674. Dari data tersebut di dapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.053 > 1.674$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turn Over Intention*, Hipotesis 1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Agustina (2013) dimana meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Dalam penelitiannya diketahui bahwa 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) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* yang terjadi pada perusahaan tidak hanya dipengaruhi oleh stress kerja namun dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yakni, jenis kelamin, usia, masa kerja, individu itu sendiri, pengaruh keluarga, kepuasan kerja, jarak geografis dari tempat kerja. Oleh karenanya PT. Trimitra Sakti Lamongan harus memantau dan menyeimbangkan beban kerja karyawan, sehingga dapat meminimalisir stress kerja.

Hipotesis 2

Berdasarkan table 5. hasil uji t untuk variabel *Organiation Citizenship Behavior* (X2) terhadap *Turn Over Intention* (Y) diperoleh hasil tingkat signifikan yaitu sebesar 0.001 lebih kecil < 0.05. Diketahui nilai t_{hitung} sebesar 5.370 dan t_{tabel} sebesar 1.674. Dari data tersebut di dapat nilai

$t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.370 > 1.674$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Organiation Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap *Turn Over Intention*, Hipotesis 2 diterima.

Dalam penelitian (Khakim et al., 2017) menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* 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 akan memberikan lebih dari yang terbaik dan bersikap loyal terhadap organisasi.

Keinginan untuk pindah (*Turnover*) mengacu pada kenyataan bahwa karyawan akan meninggalkan organisasi dikarena adanya tambahan pekerjaan yang tidak sesuai. Hal ini akan membuat kondisi kerja yang tidak kondusif dan memengaruhi *organization citizenship behavior*. *Turnover* yang berakibat pada pengunduran diri dan atau pemberhentian karyawan akan memiliki dampak tidak sehat terhadap keberlangsungan organisasi. PT. Trimitra Sakti Lamongan harus memiliki program pembinaan dan sistem pembagian kerja yang efektif dan efisien.

Hipotesis 3

Berdasarkan table 5. hasil uji MRA untuk variable moderasi kepuasan kerja (Z) pada pengaruh stress kerja (X1) terhadap *turn over intention* (Y) diperoleh hasil tingkat signifikansi yaitu sebesar 0.003 lebih kecil < 0.05. Diketahui nilai t_{hitung} sebesar 5.253 dan t_{tabel} sebesar 1.674. Dari data tersebut di dapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.253 > 1.674$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja memoderasi pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*, hipotesis 3 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.

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.

Hipotesis 4

Berdasarkan table 5. hasil uji MRA untuk variable moderasi kepuasan kerja (Z) pada pengaruh *organization citizenship behavior* (X2) terhadap *turn over intention* (Y) diperoleh hasil tingkat signifikansi yaitu sebesar 0.002 lebih kecil < 0.05. Diketahui nilai t_{hitung} sebesar 3.701 dan t_{tabel} sebesar 1.674. Dari data tersebut di dapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.701 > 1.674$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja memoderasi pengaruh *organization citizenship behavior* terhadap *turnover intention*, hipotesis 4 diterima.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Luthans (2012), 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, 2012). Fakta penelitian yang dapat dianalisa berdasarkan data menunjukkan bahwa, karyawan yang bertahan dari *turnover intention* adalah mereka yang memiliki rasa memiliki yang mereka wujudkan dalam bentuk *organization citizenship behavior*.

KESIMPULAN

Berdasarkan 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: a). Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turn Over Intention* pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan. b). *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan Terhadap *Turn Over Intention* pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan. c). Kepuasan Kerja memperkuat hubungan pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan. d). Kepuasan Kerja memperkuat hubungan pengaruh *Organization Citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan PT. Trimitra Tunas Sakti Lamongan

REKOMENDASI

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak variable yang terkait dengan *Turnover intention*, seperti halnya; Kepemimpinan, komunikasi, budaya organisasi, kualitas kehidupan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja. Serta dapat memperluas cakupan bentuk organisasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. 2013. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Karyawan Bagian Produksi PT Longvin Indonesia Sukabumi Jawa Barat. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- 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.
- As'ad, Mohammad. 2010. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty.
- 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>.
- 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.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- 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*.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing organisasi*. Luthans, Fred. 2012. "Perilaku Organisasi". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Khakim, M. N., Retnowati, N., & Haryono. (2017). Komitmen Organisasi Terhadap Turnover 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>.
- 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>.
- Saleem, Sharjeel and Saba Amin. 2013. The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance : An Emperical Study From Pakistani Academic Sector. *European Journal of Business and Management*. 5 (5), pp: 194-207.
- Singh et al. (2018). Impact of TQM on Organisational Performance: The Case of Indian Manufacturing and Service Industry. *Operational Research Perspective*, 199-217.
- Sugiyanto (2016). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 404–414.
- Sugiyanto (2016). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 404–414.
- Suhanto, E. 2009. Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Tesis Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Waspodo et al (2015). Hubungan Organizational Citizenship Behavior dengan Turnover Intention pada Karyawan Produksi PT Kamaltex, Karangjati, Kab. Semarang. Fak. Psikologi UKSW. Salatiga.
- 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.