

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada PT. Kuala Mina Persada

Ria Andriani

Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: ria.rii@bsi.ac.id

Diterima	Direvisi	Disetujui
15-01-2020	09-02-2020	13-02-2020

Abstrak - 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 ke 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*.

Kata Kunci: *Turnover Intention*, *Organizational Citizenship Behavior*, Komitmen Organisasi

Abstract - The phenomenon that often occurs in an organization is the behavior of employees who have a desire to move or (Turnover Intention) which results in the decision of the employee to leave his job. The high level of Turnover Intention (IT) in the company is a serious problem faced by the company, even some companies are frustrated when they know that the recruitment process has successfully recruited employees according to Criteria became futile because employees decided to move to another company. This research was conducted in PT Kuala Mina Persada, with the population of this research is all employees who work in PT Kuala Mina Persada. This research is done with the aim to know how much influence Organizational Citizenship Behavior, organizational commitment, work stress and job satisfaction to Turnover Intention at PT Kuala Mina Persada. The method used is a descriptive method with multiple regression analysis with the program SPSS V. 22. The results showed that simultaneously Organizational Citizenship Behavior, organizational commitment, occupational stress and job satisfaction had an effect on Turnover Intention.

Keywords: *Turnover Intention*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Organizational Commitment*

PENDAHULUAN

Peran perusahaan logistik tidak hanya dimanfaatkan oleh perusahaan tetapi juga oleh individu. Kita dapat memanfaatkan layanan perusahaan jasa logistik untuk mengirim barang tersebut yang tarifnya berdasarkan jarak tujuan, berat barang dan juga jenis layanan. Dengan berkembangnya perusahaan logistik di Indonesia juga berkontribusi terhadap berkembangnya sektor bisnis UKM, jual beli *online*, *e-commerce* dan juga industri-industri kecil lainnya.

Pertumbuhan sektor logistik yang berkembang sangat pesat, faktor yang dapat mempengaruhi perusahaan semakin berkembang seperti mobilitas semakin tinggi, semakin menjamur toko online dan biaya pengiriman barang yang mudah dan cepat. Berdasarkan dari analisis *Supply Chain* Indonesia (SCI) sektor logistik tahun 2018 mengalami kenaikan atau tumbuh sebesar 8,44% dari tahun 2017 yang sebesar 735,2 triliun.

Sebagai perusahaan logistik yang sedang berkembang, faktor sumber daya manusia sangat penting dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia yang profesional sangat dibutuhkan dalam

perusahaan logistik. Karyawan merupakan ujung tombak dalam kegiatan perusahaan, dalam melakukan pekerjaan karyawan dituntut untuk bekerja sesuai dengan *jobdesk* masing-masing. Semakin meningkatnya pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan, maka perusahaan membutuhkan karyawan yang loyalitas kepada perusahaan dan memiliki karyawan yang *intent to stay* di perusahaan atau tidak mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Untuk mendapatkan karyawan yang ingin tetap tinggal di sebuah perusahaan, maka ada beberapa faktor atau variabel yang mempengaruhi seperti *Organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja.

Fenomena yang sering terjadi dalam sebuah organisasi adalah adanya perilaku karyawan yang berkeinginan untuk berpindah atau (*Turnover Intention*) yang berakibat pada keputusan karyawan untuk eninggalkan pekerjaannya. Tingginya tingkat *Turnover Intention (TI)* pada perusahaan merupakan masalah serius yang dihadapi perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustasi ketika mengetahui bahwa proses rekrutmen yang telah berhasil merekrut karyawan sesuai dengan kriteria menjadi sia-sia dikarenakan karyawan memutuskan untuk pindah keperusahaan lain.

Keinginan untuk pindah (*Turnover*) mengacu pada kenyataan karyawan akan meninggalkan organisasi. *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.

Organisasi yang mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah organisasi yang berhasil. Perusahaan logistik memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Rasa puas yang diberikan berasal dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan yaitu karyawan kepada konsumen dengan cara mengirim barang tepat waktu dan konsumen tidak menunggu lama untuk menerima barang tersebut. Karyawan akan

memberikan pelayanan yang prima jika ia nyaman dan merasa puas bekerja diperusahaan tersebut. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi turnover intention yaitu komitmen organisasi, tingkat stress kerja dan kepuasan karyawan.

Menurut (Robbin & Judge, 2012) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela dan bukan kewajibannya untuk membantu pekerjaan yang orang lain sehingga meningkatkan efektivitas organisasi.

Menurut Organ dalam (Fauzidwan 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.

Organ dalam (Udayani & Sunariani, 2018) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi dari OCB yaitu:

1. *Altruism*
2. *Civic Virtue*
3. *Conscientiousnes*
4. *Courtesy*
5. *Sportmanship*

Komitmen organisasi adalah keyakinan karyawan untuk tetap berada pada organisasi dengan menjakankan semua pekerjaan sehingga tercapai tujuan organisasi tersebut, Mathis dan Jackson dalam (Arsih et al., 2018)

Menurut Robbins dalam (Khakim et al., 2017) komitmen organisasi merupakan keadaan seorang karyawan yang memihak organisasi agar bisa tetap bertahan dalam organisasi.

Komitmen Organisasi dapat dibagi 3 dimensi, menurut Mayer dalam (Kaswan, 2012), yaitu:

1. Komitmen Afektif (*Affective commitment*)
2. Komitmen Kelanjutan (*Continuance commitment*)
3. Komitmen Normatif (*Normative commitment*)

Stres adalah kondisi dinamis dimana individu dihadapkan kepada, kesempatan, permintaan, atau sumber yang berkaitan dengan apa yang individu inginkan dan yang di mana hasilnya adalah merasa sama-sama tidak pasti dan penting (Robbin & Judge, 2012)

Konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja menurut Robbins dan Judge dalam (Wulansari et al., 2017), yaitu:

1. Gejala fisik/fisiologis, meliputi: sakit kepala, serangan jantung dan meningkatkan metabolisme
2. Gejala psikologis, meliputi: cepat tersinggung, kecemasan, kebosanan dan penundaan
3. Gejala perilaku, meliputi: merokok berlebihan, menunda pekerjaan, perilaku makan yang tidak norma dan gelisah.

Menurut Handoko dalam (Wulansari et al., 2017) penyebab stres ada dua kategori, yaitu:

1. *On the job* Merupakan penyebab stres kerja yang terjadi didalam pekerjaann atau perusahaan. Kondisikondisi kerja yang menyebabkan stress antara lain: beban kerja, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervise yang jelek, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanaka tanggungjawab, kemenduaan peranan (*role ambiguity*), frustasi, konflik anatar pribadi dan kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, berbagai bentuk perubahan.
2. *Off the job* Merupakan penyebab stress yang terjadi diluar pekerjaan atau perusahaan yaitu antara lain, kekuatan finansial, masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak, masalah fisik, masalah perkawinan, perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal, dan masalah pribadi lainnya misalkan kematian sanak saudara.

Menurut (Robbin & Judge, 2012), kepuasan kerja adalah adanya rasa puas dan perasaan positif terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan setelah organisasi melakukan evaluasi terhadap pekerjaan tersebut.

Kepuasan kerja sebagai perasaan senang yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi atau memungkinkan pemenuhan nilai-nilai penting pekerjaannya menurut Noe *et all* dalam (Kaswan, 2012)

Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang dalam organisasi apapun terhadap pekerjaannya. Menurut Luthans dalam (Nur, 2013) terdapat lima dimensi kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), dalam hal ini pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. 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.
3. Promosi (*promotion*), Setiap karyawan menginginkan jabatan yang lebih tinggi. Karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak dan status sosial yang ditingkatkan.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

Menurut (Robbin & Judge, 2012)) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah pengunduran diri karyawan untuk keluar dari suatu organisasi. Perpindahan itu dapat terjadi secara sukarela (*Voluntary turnover*) maupun tidak sukarela (*Involuntary turonver*). *Voluntary turnover* biasanya terjadi karena keinginannya sendiri disebabkan seberapa menarik pekerjaan saat ini dan tersedia alternatif pekerjaan lain. Sedangkan *involuntary turnover* terjadi karena pemecatan oleh atasan dan bersifat tak terduga bagi karyawan yang mengalami.

Faktor yang mempengaruhi terjadinya *Turnover* sebagai berikut (Robbin & Judge, 2012)

1. Usia
2. Lama kerja
3. Tingkat pendidikan dan intelegensi
4. Keterikatan terhadap perusahaan

METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiono, 2012) Populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Kuala Mina Persada yang berjumlah 115 orang.

Sampel

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 54 dengan teknik *probability sampling* dengan cara cara *simple random sampling*. Semua kriteria responden dapat dijadikan sampel karena memiliki kesempatan yang sama. Dalam penentuan jumlah sampel penulis menggunakan rumus Slovin:

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

Teknik Pengujian Data

Uji Validitas

Uji Validitas menurut (Sugiono, 2012) adalah “Suatu ukuran yang mewujudkan kevalidan/kesahihan suatu data atau instrumen”. Suatu instrument penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur data variabel yang di teliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrument validitas menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud sesuai dengan cara pengujiannya. Ada dua jenis cara pengujian validitas, yaitu validitas internal dan validitas eksternal.

Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiono, 2012) uji Reliabilitas memiliki pengertian bahwa instrument dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya (reliabel) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya dan memiliki tingkat keandalan yang baik

Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* dilakukan dengan menggunakan SPSS 22.00.

Analisis Regresi

Alat analisis yang digunakan pada penelitian adalah analisis regresi linier berganda, yaitu untuk mengukur besar kecilnya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. (Sugiono, 2012)

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-

variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

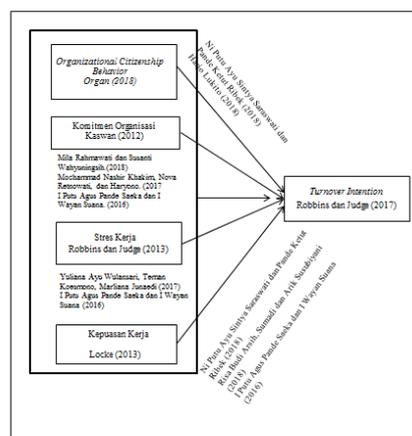
Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1, X2, X3, dan X4 (OCB, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (*Turnover Intention*) secara terpisah atau parsial.

Model Penelitian

Kerangka pemikiran merupakan kerangka logis yang memuat cara berpikir yang disusun dengan sistematis sebagai jawaban teoritis terhadap fenomena yang muncul sebagai kesenjangan antara fakta dan kondisi yang diharapkan. Jawaban ini bersumber dari teori-teori atau hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Faktor yang diduga mempengaruhi *Turnover Intention* yaitu *organizational Citizenship Behavior*, Komitemen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja. Berikut model penelitian yang tertuang dalam gambar berikut



Sumber: Jurnal dan Buku, 2019

Sumber: diolah peneliti (2019)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari gambar kerangkaan pemikiran diatas maka terdapat hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif *Organizational Citizenship Behavior*, Komitemen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*.
2. Terdapat pengaruh positif *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention*
3. Terdapat pengaruh negatif komitmen organisasi terhadap *Turnover Intention*
4. Terdapat pengaruh positif stres kerja terhadap *Turnover Intention*.

5. Terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah $Y=23,500 + 0,121X_1 - 0,539X_2 + 0,285X_3 + 0,050X_4 + \mathcal{E}_1$ yang artinya sebagai berikut:

1. Nilai dari Koefisien Variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,121 dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan *Organizational Citizenship Behavior* maka akan menaikkan tingkat *turnover Intention*.
2. Nilai Koefisien Variabel Komitmen Organisasi sebesar -0,539 dapat diartikan bahwa setiap penambahan atau kenaikan satu satuan Komitmen Organisasi maka akan menurunkan tingkat *turnover Intention*, karena koefisien bernilai negatif yang artinya terjadi hubungan negatif antara Komitmen Organisasi dengan *turnover Intention* yang artinya adalah semakin tinggi Komitmen Organisasi maka akan menurunkan *turnover Intention* di PT Kuala Mina Persada.
3. Nilai dari Koefisien Variabel Stres Kerja sebesar 0,285 dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan Stres Kerja maka akan menaikkan tingkat *turnover Intention*.
4. Nilai dari Koefisien Variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,050 dapat diartikan bahwa setiap penambahan satu satuan Kepuasan Kerja maka akan menaikkan tingkat *turnover Intention*.

Hasil pengujian statistik pada variabel *Organizational citizenship behavior* terhadap *Turnover Intention* diperoleh nilai Ftabel sebesar 2,56 sedangkan Fhitung 16,440, artinya secara simultan variabel *Organizational Citizenship Behavior*, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Dapat disimpulkan bahwa **H₁ diterima**. Dari keseluruhan variabel yang diujikan dalam penelitian ini *Turnover Intention* pada perusahaan akan meningkat.

Tabel 1. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regressiion	436,444	4	109,111	16,	,000 ^b
l Residual	325,204	49	6,637	440	
Total	761,648	53			

- a. Dependent Variabel: *Turnover_Intention*
b. Predictors (constant) Kepuasan Kerja, OCB, Stres Kerja, Komitmen Organisasi
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V 22

Hasil pengujian statistik pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap

Turnver Intention diperoleh nilai t hitung *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 1,360 sedangkan nilai t tabel 2,009 atau artinya *Organizational Citizenship Behavior* tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Dapat disimpulkan bahwa **H₂ ditolak**. Karyawan yang memiliki OCB sangat memberi keuntungan bagi perusahaan karena bisa menaikkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Maka karyawan yang memiliki OCB tidak ada keinginan untuk keluar dari organisasi tempat dia bekerja.

Hasil pengujian statistik pada variabel Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* diperoleh nilai t hitung -6,452 sedangkan nilai t tabel 2,009 artinya Komitmen Organisasi berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. Dapat disimpulkan bahwa **H₃ diterima**. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan loyalitas terhadap organisasi dan karyawan kan memiliki kemauan yang untuk bekerja demi organisasi. Komitmen organisasi akan menurunkan tingkat *Turnover Intention* pada organisasi.

Hasil pengujian statistik pada variabel Stres Kerja diperoleh nilai t hitung Stres Kerja sebesar 2,707 sedangkan nilai t tabel 2,009 atau 2,707 > 2,009 artinya stres kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Dapat disimpulkan bahwa **H₄ diterima**. Karyawan yang memiliki tingkat stres kerja yang tinggi memiliki keinginan atau niat untuk berpindah dari organisasinya sekarang dan pindah keorganisasi lain yang lebih baik dari organisasi sekarang.

Hasil pengujian statistik pada variabel Kepuasan Kerja diperoleh nilai t hitung sebesar 1,038 sedangkan t tabel 2,009 atau 1,308 < 2,009 artinya kepuasan kerja tidak berpengaruh pada *Turnover Intention*. Dapat disimpulkan bahwa **H₅ ditolak**. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan tetap tinggal diorganisasinya.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah dijabarkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komitmen organisasi harus dimiliki oleh setiap karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan loyalitas terhadap organisasi demi tercapai visi, misi dan tujuan organisasi, karyawan juga memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi dapat menurunkan tingkat *Turnover Intention* pada PT Kuala Mina Persada. Sebaliknya dari hasil penelitian ini

dibuktikan bahwa variabel stres kerja meningkatkan *Turnover Intention* karyawan.

Oleh sebab itu PT Kuala Mina Persada harus bisa mempertahankan Komitmen Organisasi yang dimiliki oleh setiap karyawannya. Membangun komitmen organisasi dapat dilakukan misal dengan menjalin komunikasi dua arah diorganisasi tanpa memandang status. Untuk menurunkan tingkat stres kerja dapat dilakukan tidak memberikan beban kerja yang berlebihan, tidak memberikan tekanan dari pimpinan yang kurang wajar yang membuat karyawan berkeinginan untuk meninggalkan organisasinya.

REFERENSI

- 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*, 8(2), 164–179.
<https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1787>
- 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*, 20(1), 1–23.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing organisasi*.
- Khakim, M. N., Retnowati, N., & Haryono. (2017). Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Di Telkomsel Distribution Center. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3), 348–360.
- Nur, S. (2013). *KONFLIK, STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA UNIVERSITAS KHAIRUN TERNATE*. 1(3), 739–749.
<https://doi.org/10.1109/siu.2009.5136498>
- Rahmawati, M., & Wahyuningsih, S. (2018). *Jurnal Bingkai Ekonomi*. 3(1), 22–30.
- Robbin, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Perilaku Organisasi*.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*.
- 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>
- Wulansari, Y. A., Koesmono, T., & Junaedi, M. (2017). Pengaruh Keadilan Prosedural dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada PT . PJB Services. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen (JUMMA) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*, 6(2), 112–124.