

PENGARUH STRES KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASKRINDO (PERSERO) CABANG SEMARANG

Bella Octavian Dini¹, Handoyo Djoko Waluyo²

bellaoctavian@gmail.com

***Abstract:** The purpose of this study is to determine the effect of work stress and Organizational Citizenship Behavior (OCB) to the employee's performance of PT Askrindo (Persero) Branch Semarang. This type of research is explanatory research. Sampling technique using sensus sampling technique. The number of samples taken as many as 33 respondents, which are the employee of PT Askrindo (Persero) Branch Semarang. In this study assisted by IBM SPSS 21.0 system. The results showed that work stress influence the employee's performance by contributing 77.7% while the rest is influenced by factors other than work stress. Organizational Citizenship Behavior (OCB) influences the employee's performance by contributing 44.9% while the rest is influenced by factors other than Organizational Citizenship Behavior (OCB). Meanwhile, simultaneously and work stress and Organizational Citizenship Behavior (OCB) influence to employee's performance by donating 78.5% while the rest influenced by factors other than work stress and Organizational Citizenship Behavior (OCB). Based on the calculation of Test F shows that there is a significant influence between work stress and Organizational Citizenship Behavior (OCB) to employee's performance. This means the lower the work stress and the higher the Organizational Citizenship Behavior (OCB), the higher the employee's performance of PT Askrindo (Persero) Branch Semarang. In addition, the Organizational Citizenship Behavior (OCB) has the most dominant influence with regression keofisien value of 0.125. Suggestions in this research is to decrease the work stress of employees improve the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of employee and the awareness, so it can improve the employee's performance.*

***Keywords:** Work Stress, Organizational Citizenship Behavior (OCB), and Employee's Performance*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus atau teknik sampling jenuh. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 33 responden, yang merupakan karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang. Penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan menggunakan statistik dengan bantuan sistem IBM SPSS versi 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menyumbang 77,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain stres kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menyumbang 44,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan, secara simultan kualitas stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menyumbang 78,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain selain stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan perhitungan Uji F menunjukkan bahwa terdapat terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya semakin rendah stres kerja dan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka semakin baik kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang. Selain itu harga mempunyai pengaruh yang paling dominan dengan nilai keofisien regresi sebesar 0,125. Saran dalam penelitian ini adalah menurunkan tingkat stres kerja karyawan, meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan serta rasa kepedulian sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Kata Kunci : Stres Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Kinerja Karyawan

¹Bella Octavian Dini, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, bellaoctavian@gmail.com

²Handoyo Djoko Waluyo, Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Pendahuluan

Era globalisasi yang terjadi saat ini menyebabkan semakin cepatnya perkembangan dunia bisnis. Hal ini memiliki pengaruh yang kuat bagi sebuah organisasi bisnis, karena dengan semakin cepat perkembangan dunia bisnis, maka semakin banyak organisasi bisnis baru yang muncul sehingga memicu persaingan antar organisasi bisnis. Untuk terus dapat bertahan di dalam ketatnya persaingan, sebuah organisasi bisnis pasti berusaha untuk meningkatkan kinerjanya.

Kinerja oleh Prawirosetono (1999:2) dalam Sinambela (2012:5) didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam mencapai suatu tujuan organisasi dibutuhkan kerja sama antar satu individu karyawan dengan karyawan lainnya atau satu kelompok dengan kelompok lainnya yang akhirnya disebut dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan ini nanti juga akan mempengaruhi bagaimana kinerja dan atau produktivitas sebuah perusahaan.

Selama tahun 2015-2017 tingkat pencapaian pendapatan premi PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang mengalami fluktuasi. Ketika tingkat pendapatan premi mengalami penurunan, maka hal ini dapat mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan yang dapat diindikasikan adanya stres kerja. Selain itu, selama 2013-2017 tingkat karyawan yang sakit terus mengalami fluktuasi. %. Peningkatan karyawan yang sakit ini juga dapat mengindikasikan adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan karena merupakan gejala fisiologis suatu stres kerja.

Stres di tempat kerja menjadi hal yang penting karena dapat memberikan kerugian yang besar pada organisasi dan karyawan (Francis dan Barling, 2005; Hart dan Cooper, 2001 dalam Aharon Tziner dan Sharoni, 2014:37). Oplatka (2009) dalam Aharon Tziner dan Sharoni (2014:37) menambahkan bahwa tingkat stres yang tinggi dapat mengganggu kinerja karyawan dan menghasilkan perilaku dan sikap yang negatif.

The American Psychological Association pada 2015 mengatakan bahwa sekitar 60% karyawan menganggap pekerjaannya sebagai stres (Hooi Sin Soo dan Hassan Ali, 2016:2714). Sekitar 69% pekerja dilaporkan mengalami penurunan produktivitas dikarenakan masalah kesehatan yang disebabkan oleh stres (Newstrom dan Davis, 2002 dalam Hooi Sin Soo dan Hassan, 2016:2714).

Selain stres kerja, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor lain, salah satunya yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Semua organisasi yang ingin sukses saat ini, pasti membutuhkan karyawan yang bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka, yang akan memberikan kinerja melampaui perkiraan (Robbins, 2006 dalam Roby Sambung, 2014:2). Penelitian menunjukkan bahwa perusahaan akan mendapatkan keuntungan ketika karyawannya dengan sukarela berkontribusi di tempat kerja di luar apa yang telah menjadi standar kerja mereka (Organ, 1988; Podsakoff *et al.*, 2000 dalam Aharon Tziner dan Gil Sharoni, 2014:36). Tziner dan Sharoni (2014:36) juga mengatakan bahwa dalam lingkungan yang semakin dinamis dan kompetitif dimana sebuah organisasi berada, OCB dianggap memberikan kontribusi yang sangat berharga bagi keefektifan organisasi.

Selama tahun 2013-2017 terjadi fluktuasi tingkat *turnover* karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang. Peningkatan jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan mengindikasikan bahwa karyawan tersebut kurang suka bekerja di perusahaan. Ketidaksukaan karyawan tersebut dalam bekerja dapat mengindikasikan bahwa masih kurangnya perilaku OCB yang dilakukan oleh karyawan di perusahaan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : (1) Adakah pengaruh antara stres kerja dengan kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang? (2) Adakah pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang? (3) Adakah pengaruh antara stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang?

Tujuan penelitian ini yaitu : (1) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang. (2) Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang. (3) Untuk mengetahui stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang.

Kerangka Teori

T. Hani Handoko (2014:200) mengemukakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Michael *et al.* (2009) dalam Agustian (2013:17) mengidentifikasi stres kerja diukur dengan tiga indikator, yaitu: (1) Beban kerja, (2) Konflik peran, dan (3) Ambiguitas peran.

Aldag dan Reschke (1997:4) dalam Darto (2014:12) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai kontribusi individu yang sangat besar melebihi tuntutan peran di organisasi dan menjadikan pencapaian kinerja yang sangat baik. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Organ (1988) dalam Darto (2014) adalah sebagai berikut: (1) *Altruism* (Kepedulian), (2) *Conscientiousness* (Kesadaran), (3) *Sportmanship* (Toleransi), (4) *Courtesy* (Sopan Santun), dan (5) *Civic Virtue* (Partisipasi di dalam organisasi).

Sinambela (2012:5) mengemukakan bahwa “*Kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan*”. John Miner (1988) dalam Sudarmanto (2009:11) mengemukakan empat indikator yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu: (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Penggunaan waktu dalam kerja, dan (4) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe *explanatory* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan penjelasan mengenai hubungan (kausalitas) antar variabel melalui pengujian hipotesis (Ngatno, 2015). Penelitian ini berfokus pada pengaruh antar variabel Stres Kerja (X_1), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh atau yang dikenal dengan istilah lain sebagai sensus. Sampling jenuh menurut Sugiyono (2010:122) merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan semua karyawan organik PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang yang berjumlah 33 orang.

Hasil dan Pembahasan

Stres kerja memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kinerja karyawan, memiliki koefisien korelasi sebesar 0,882, dan terletak pada interval 0,80 – 1,000. Jika dilihat dari nilai koefisien determinasi, kontribusi yang diberikan variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 77,7%. Menurut Handoko (2014: 201-202) bila stres terlalu besar, prestasi kerja akan mulai menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Akibat paling ekstrim adalah prestasi kerja menjadi nol, karena karyawan menjadi sakit atau tidak kuat bekerja lagi, putus asa, keluar atau “melarikan diri” dari pekerjaan, dan mungkin diberhentikan. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang disebabkan adanya beban kerja dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan, dilihat dari nilai analisis koefisien regresinya sebesar 1,271 dan nilai t hitung ($10,401$) > t tabel ($2,03951$) dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat terhadap kinerja karyawan, yaitu sebesar 0,670, dengan interval 0,60 – 0,799. Dilihat dari nilai koefisien determinasi, kontribusi yang diberikan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan sebesar 44,9%, Menurut Robbins dan Judge (2008:48), fakta menunjukkan

bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Podsakoff *et al.* (1998) dalam jurnal Fitriastuti (2013:107), membuktikan bahwa OCB memiliki peranan untuk meningkatkan kinerja. Perusahaan yang memiliki karyawan yang berperilaku OCB memiliki kinerja yang lebih baik dibanding perusahaan lain. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan, dilihat dari nilai analisis koefisien regresinya sebesar 0,715 dan nilai t hitung (5,027) > t tabel (2,03951) dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05.

Stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara bersama-sama memiliki tingkat keeratan hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan, yaitu sebesar 0,886, karena terletak pada interval 0,80 – 1,000. Dilihat dari nilai koefisien determinasi, kontribusi yang diberikan stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan sebesar 78,5%. Hasil koefisien regresi pada uji regresi berganda untuk stres kerja sebesar 1,154 dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 0,125. Nilai F hitung (54,612) > F tabel (3,32) dan nilai signifikan 0,05, ini menyatakan stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena kurang dari 0,05.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian terhadap 33 responden yang dilakukan mengenai pengaruh stres kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat disimpulkan sebagai berikut (1) Stres kerja yang dimiliki oleh karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang tergolong rendah. Adapun indikator yang memiliki nilai di atas rata-rata yaitu beban kerja yang diberikan, kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan, dan pemahaman *job description*, (2) Karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat digolongkan tinggi. Adapun indikator yang memiliki nilai di atas rata-rata yaitu ketersediaan untuk segera datang ketika dibutuhkan, mengeluh kepada PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang, membesarkan masalah yang ada, menghargai pekerjaan yang diberikan, dan mengikuti perkembangan dan perubahan yang ada, (3) Kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang dapat digolongkan baik. Adapun indikator yang memiliki nilai di atas rata-rata yaitu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang diharapkan, bekerja sesuai dengan target, datang tepat waktu ketika bekerja, bekerja sama dengan rekan kerja, dan kemampuan berkomunikasi dalam bekerja, (4) Variabel stres kerja (X_1) mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y), yang berarti semakin rendah tingkat stres kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang, (5) Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y), yang berarti semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang, (6) Variabel stres kerja (X_1), dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y), yang berarti semakin rendah stres kerja dan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka semakin baik kinerja karyawan PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, maka diajukan saran – saran untuk melengkapi hasil penelitian sebagai berikut, PT Askrindo (Persero) Cabang Semarang sebaiknya memberikan pekerjaan yang dirasa mampu untuk dikerjakan dalam jangka waktu yang terbatas, memberikan kesempatan karyawan untuk menyampaikan pendapatnya untuk mengurangi adanya perbedaan pendapat antara karyawan dengan atasan, dan memberikan pekerjaan yang sesuai dengan

job description yang dimiliki oleh karyawan. Hal tersebut dapat dilakukan sebagai upaya untuk tetap menjaga tingkat stres kerja karyawan tidak tergolong tinggi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan PT Askrido (Persero) Cabang Semarang sudah tergolong tinggi. Hal ini harus dipertahankan agar tingkat kinerja karyawan semakin meningkat. Namun perusahaan harus terus memberikan pengetahuan mengenai manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) agar karyawan bersedia menolong satu sama lain di dalam perusahaan yang nantinya akan mempengaruhi kinerjanya.

Daftar Referensi

- Agustiawan, Yovena Melinda. 2013. Hubungan Antara Dimensi Stres Kerja dan Komitmen Organisasional pada Dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Darto, Mariman. 2014. Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis dan Empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10 (1); 10-30
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4 (2): 103-114
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalialia & Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Yogyakarta: BPFE
- Ngatno. 2015. *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis*. Semarang: Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Diponegoro
- Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. 2007. *Organizational Behavior* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education. Diterjemahkan oleh Dina Angelica. 2008. Jakarta: Salemba Empat
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sambung, Roby. 2014. Pengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Intervening. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3 (1): 1-16
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soo, Hooi Sin and Hassan Ali. 2016. The Linkage Between Stress and Organizational Citizenship Behavior. *International Business Management*, 10 (14): 2713-2718
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tziner, Aharon and Gil Sharoni. 2014. Organizational Citizenship Behavior, Organizational Justice, Job Stress, and Work-Family Conflict: Examination of Their Interrelationships with Respondents from a non-Western Culture. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30 (1): 35-42