

PENGARUH KARAKTERISTIK ORGANISASI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP STRES KERJA DAN VOLUNTARY TURNOVER INTENTION (STUDI PADA KARYAWATI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG TIPE A

Sarlinto Adi Nugroho

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

R. Andi Sularso

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
manajemen1234@yahoo.com

Dewi Prihatini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
dkawima@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study among others, to analyze the effect of the characteristics of the organization and the individual characteristics of the stress of work and voluntary employee turnover intention PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A as well as to analyze the effect of work stress on turnover intention employee of PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A. This study was a research explanation. The study population was 162 employees of PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A sample was 100 people. Methods of data analysis used SEM. The results showed that the organizational characteristics significantly influence employee stress PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A. The individual characteristics significantly influence the stress PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A. Characteristics organizations no significant effect on turnover intention Voluntary PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A. The individual characteristics significantly influence the Voluntary turnover intention PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A Stress significant effect on turnover intention Voluntary PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Type A.*

Keywords: *organizational characteristics, individual characteristics, work stress and voluntary turnover intention*

Abstrak: Tujuan penelitian ini antara lain untuk menganalisis pengaruh karakteristik organisasi dan karakteristik individu terhadap stres kerja dan *voluntary turnover intention* karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A serta untuk menganalisis pengaruh *stress* kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Penelitian ini merupakan *explanation research*. Populasi penelitian adalah 162 karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Sampel penelitian sebanyak 100 orang. Metode analisis data menggunakan SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik organisasi berpengaruh signifikan terhadap stres pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik individu berpengaruh signifikan stres PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Stres berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A.

Kata kunci: *karakteristik organisasi, karakteristik individu, stres kerja dan voluntary turnover intention*

Pendahuluan

Persaingan pasar asuransi akan semakin ketat dalam era globalisasi seperti pada saat ini. Agar dapat lebih unggul dalam persaingan, perusahaan harus memiliki kinerja yang lebih baik, dimana hal tersebut tergantung pada tingkat keunggulan perusahaan yang dikelola oleh para manajer dan para pengambil keputusan puncak. Untuk mencapai kinerja yang lebih baik, perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber daya yang ada didalamnya termasuk memaksimalkan fungsi sumber daya manusia. Secara umum, sumber daya manusia berperan dalam meningkatkan kinerja perusahaan asuransi melalui pembentukan sumber daya manusia yang handal.

Menurut Shore (1989), dalam sebuah organisasi, karyawan bukan hanya sekedar alat tetapi merupakan suatu personalitas (manusia) yang kompleks dan rumit yang mampu berinteraksi, personalitas (manusia) tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius dalam penanganannya, dalam keadaan tertentu bisa saja berakibat pada stres kerja karyawan karena ia dituntut untuk bekerja secara maksimal dan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan timbulnya hambatan-hambatan atau tekanan-tekanan yang dapat menimbulkan *stress*. Pekerja wanita lebih terindikasi terserang stres dibanding pria karena wanita pekerja harus mampu membagi waktu yang dimilikinya untuk bersantai bersama keluarga, sekaligus harus menyelesaikan pekerjaannya di tempat kerja (Ashfaq, Mahmood, dan Ahmad 2013).

Stres di tempat kerja akhir-akhir ini telah menjadi masalah yang serius bagi manajemen perusahaan di dalam dunia bisnis (Qureshi *et al.*, 2013, p.764). Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Studi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Paillé (2011) menunjukkan hasil bahwa stres kerja mampu menurunkan kondisi fisik seseorang di tempat kerja, meningkatkan tekanan psikologis di tempat kerja, mendorong kekerasan antar rekan kerja dan menyebabkan kelelahan yang berlebihan. Stres kerja akan muncul apabila di suatu titik karyawan merasa tidak dapat lagi memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja, karyawan tidak akan mampu lagi bekerja di perusahaan terkait. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri atau *voluntary turnover intention* (Manurung dan Ratnawati, 2012).

Voluntary turnover intention adalah masalah dalam semua pekerjaan, hal ini sangat penting dalam sektor pelayanan manusia, namun memiliki dampak buruk terhadap efektivitas perusahaan, efisiensi dan produktivitas (Hemdi dkk., 2012). *Voluntary turnover intention* atau *quit intention* merupakan suatu keinginan karyawan untuk mengundurkan diri dari perusahaan secara sukarela yang disebabkan beberapa faktor, seperti adanya kesempatan pekerjaan yang lebih menarik di perusahaan lain (Robbins dalam Siagian, 2014). *Voluntary turnover intention* cenderung menyebabkan sikap-sikap yang berdampak negatif bagi perusahaan, yang biasa ditunjukkan dengan mencari alternatif pekerjaan yang lebih menguntungkan, kurang antusias dengan pekerjaan, sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaannya dan menghindari dari tanggung jawab (Sari, 2013).

Voluntary turnover intention dapat berakibat fatal bagi organisasi karena mengalami kekurangan tenaga ahli pada pasar tenaga kerja dan menyebabkan biaya pendidikan yang tinggi bagi karyawan pemula (Igbaria dan Greenhaus, 1992). Penelitian yang dilakukan oleh Coulson dan Chonko (1999) dalam Mulki, *et al.*(2006) menunjukkan bahwa *voluntary turnover intention* tenaga pemasaran merupakan faktor yang utama terhadap bisnis. Biaya rekrutmen dan pendidikan terhadap tenaga pemasaran merupakan hal yang substansial dimana kerugian rata-rata atas produktivitas *sales* karena meninggalkan perusahaan sebesar US\$ 40.000,-. Dalam hubungannya dengan kerugian yang muncul akibat *voluntary turnover intention*, sejak tahun 1973 sampai dengan 1983 sektor industri di Amerika mengalami kerugian sebesar US\$ 1 sampai dengan US\$ milyar per tahun karena *voluntary turnover intention* karyawan. Biaya-biaya tersebut meliputi biaya iklan, biaya wawancara (*interview*), *hiring*, orientasi, pendidikan dan biaya tambahan lainnya jika biaya *voluntary turnover intention* meningkat, yang pada akhirnya pembajakan karyawan dan *voluntary turnover intention* menjadi efek atau pengaruh yang nyata bagi perusahaan (Bloomquist dan Kleiner, 2000).

Voluntary turnover intention terjadi karena keinginan karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik ditempat yang lain. Menurut Russ dan McNeilly (2000), apabila kesempatan untuk pindah kerja tersebut karena tempat baru lebih menarik dari tempat bekerja yang dimiliki saat ini, maka secara emosional dan mental karyawan akan keluar dari perusahaan yaitu dengan sering datang terlambat, sering bolos, kurang antusias atau kurang memiliki keinginan untuk berusaha dengan baik. Sehingga permasalahan *voluntary turnover intention* karyawan pada perusahaan

menjadi permasalahan yang serius karena hal itu dapat menghambat berjalannya kegiatan suatu perusahaan.

Pengaruh yang ditimbulkan dari adanya *voluntary turnover intention* tersebut akan mempengaruhi berbagai aktivitas kerja yang terdapat pada perusahaan dan dapat juga mempengaruhi prestasi kerja karyawan secara keseluruhan. Secara nyata pengaruh yang ditimbulkan oleh adanya *voluntary turnover intention* adalah perusahaan harus mengeluarkan biaya lagi dalam merekrut karyawan baru untuk menggantikan karyawan yang meninggalkan perusahaan. Biaya yang dilakukan biasanya adalah untuk memasang iklan lowongan kerja di media massa. Selain itu, pengaruh yang juga ditimbulkan adalah kesinambungan operasional perusahaan terancam karena dimungkinkan karyawan yang keluar kerja tidak mempunyai wakil yang dapat menggantikan posisinya dan posisi yang ditinggalkan masih menunggu karyawan baru. Untuk itu, penting bagi perusahaan untuk menghindari adanya peningkatan aktivitas *voluntary turnover intention* dengan pertimbangan biaya dan kelangsungan operasional perusahaan.

Voluntary turnover intention karyawan bisa sebabkan oleh *stress* kerja. Berdasarkan konsep yang dikemukakan Griffiths dan Gonzales (2000) bahwa *stress* kerja memiliki hubungan yang kuat dengan kejadian masalah kesehatan. Hal ini terjadi karena adanya interaksi antara bahaya fisik dan psikososial yang menghasilkan gangguan kesehatan baik pada individu maupun level organisasi. Pada individu, bahaya fisik dan psikososial dapat berdampak pada fisik, mental, dan kesehatan sosial. Sedangkan pada level organisasi dapat berdampak pada tingginya angka absenteisme, menurunnya produktivitas, rendahnya kepuasan kerja dan *voluntary turnover intention* pekerja. Selain itu, bahaya paparan fisik dan psikososial juga dapat berdampak pada kondisi psikologis individu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *stress* kerja dan *voluntary turnover intention* cukup kompleks dan saling berkait satu sama lain. Simamura (Sunarso, 2000) mengatakan bahwa Karakteristik Individu (usia, masa kerja, status pernikahan, tanggung jawab keluarga, komitmen kerja, konflik), Karakteristik Organisasi (kompensasi, afiliasi kerja, kepemimpinan, pengembangan karir, *reimbursement*, *job design* atau desain kerja, kebijakan organisasi, pengembangan karir, teknologi). Menurut Ableson (1986), intensi *voluntary turnover intention* dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu Karakteristik Individu (usia, masa kerja, status pernikahan, tanggung jawab

keluarga, komitmen kerja, konflik), Karakteristik Organisasi (kompensasi, afiliasi kerja, kepemimpinan, pengembangan karir, *reimbursement*, *job design* atau desain kerja, kebijakan organisasi, pengembangan karir, teknologi), dan faktor lingkungan (pesaing, geografis, keluarga, faktor ekonomi). Menurut Abelson (1996), organisasi yang memiliki karyawan tua dengan masa kerja yang lama akan menurunkan tingkat *voluntary turnover intention* (*voluntary turnover intention* kecil). Hal itu didukung oleh Robbins (2003) dimana masa kerja berhubungan negatif dengan *voluntary turnover intention* karyawan dan mengatakan bahwa masa kerja dan kepuasan sangat berkaitan secara positif.

PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang asuransi sosial membuka peluang yang sama baik untuk karyawan laki-laki maupun karyawan perempuan untuk dapat tumbuh dan berkembang, mengikuti perkembangan organisasi dan lingkungannya sesuai dengan tuntutan organisasi. Tidak jarang ada pula karyawati yang menduduki posisi pimpinan, seperti misalnya jabatan sebagai Kepala Cabang atau Kepala Divisi, atau bahkan menjadi direksi pada anak-anak perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero).

Tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain adalah: (1) Untuk menganalisis pengaruh karakteristik organisasi terhadap stres kerja karyawati PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A; (2) Untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap *stress* kerja karyawati PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A; dan (3) Untuk menganalisis pengaruh karakteristik organisasi terhadap *turnover intention* karyawati PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A.

Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanation research*) karena penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun, 1993). Populasi penelitian ini adalah 162 karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *proportional cluster random sampling*. Sampel diambil secara proporsional di setiap Cabang Tipe A, yaitu cabang DKI Jakarta, cabang Jawa Timur, cabang Jawa Barat, dan cabang Jawa Tengah dengan jumlah sampel 100 orang.

- a. Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu :
- b. Variabel independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model (Ferdinand, 2002:41). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah X1 (karakteristik organisasi) dan X2 (karakteristik individu).
- c. Variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah stres kerja (Z)
- d. Variabel dependen (Y) adalah variabel yang diprediksi oleh satu atau beberapa variabel yang lain dalam model (Ferdinand, 2002:41). Variabel endogen dalam penelitian ini adalah *voluntary turnover intention* (Y).

Selanjutnya data akan diolah dan dipaparkan berdasarkan prinsip-prinsip statistik deskriptif, sedangkan untuk kepentingan analisis dan pengujian hipotesis digunakan pendekatan *statistic inferensial*. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling* atau SEM) dengan menggunakan paket program AMOS (*Analysis of Moment Structure*) versi 18 dan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for Window versi 18. Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, mengkonfirmasi ketepatan model sekaligus menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain.

Hasil dan Pembahasan

Setelah diketahui bahwa model dalam analisis ini telah *fit* maka analisis selanjutnya adalah mengetahui tingkat hubungan dan signifikansi atau kebermaknaan hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian ini. Hasil pengujian dengan program AMOS memberikan hasil model persamaan struktural yang menunjukkan adanya hubungan antar variabel karakteristik organisasi dengan stres, karakteristik individu dengan stres, karakteristik organisasi dengan *Voluntary turnover intention*, karakteristik individu dengan *Voluntary turnover intention*, dan stres dengan *Voluntary turnover intention*

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik organisasi berpengaruh signifikan dan terhadap stres pegawai. Berdasarkan Tabel 5.9 diketahui bahwa nilai koefisien jalur antara karakteristik organisasi adalah sebesar -0,713 dengan nilai C.R 6,207 lebih dari nilai kritis yang disyaratkan sebesar 2. Hasil ini mendukung (menerima) hipotesis pertama pada penelitian ini yang menyatakan

karakteristik organisasi berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *stres* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A .

Variabel karakteristik individu stres memiliki nilai koefisien jalur sebesar $-0,849$ dengan nilai C.R sebesar $5,961$ lebih dari nilai kritis sebesar 2 sebagaimana yang disyaratkan. Hasil ini mendukung (menerima) hipotesis kedua pada penelitian ini yang menyatakan karakteristik individu berpengaruh signifikan dan negatif terhadap stres pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A .

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Berdasarkan hasil analisis yang ada ternyata nilai koefisien jalur karakteristik organisasi terhadap stres pegawai adalah sebesar $-0,017$ dengan nilai C.R $-0,068$. Nilai C.R ini lebih kecil dari nilai kritis yang disyaratkan sebesar 2 , sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa karakteristik organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Hasil ini menolak hipotesis ketiga pada penelitian ini yang menyatakan karakteristik organisasi berpengaruh signifikan terhadap *voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A .

Karakteristik individu memiliki nilai koefisien jalur dengan *voluntary turnover intention* pegawai sebesar $-0,304$ dengan nilai C.R sebesar $2,332$. Nilai C.R ini lebih besar dari nilai C.R yang disyaratkan yakni sebesar 2 . Hasil ini mendukung (menerima) hipotesis keempat pada penelitian ini yang karakteristik individu berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A.

Hipotesis kelima dalam penelitian ini menyatakan bahwa stres berpengaruh signifikan terhadap *voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Berdasarkan hasil analisis yang ada ternyata nilai koefisien jalur stres terhadap *Voluntary turnover intention* pegawai adalah sebesar $0,207$ dengan nilai C.R $3,298$. Nilai C.R ini lebih besar dari nilai kritis yang disyaratkan sebesar 2 . Berdasarkan hasil pengujian dijelaskan bahwa stres berpengaruh signifikan terhadap *voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Hasil ini mendukung (menerima) hipotesis kelima pada penelitian ini yang menyatakan bahwa stres berpengaruh signifikan dan positif terhadap *voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Berdasarkan hasil yang ada maka dapat

disimpulkan bahwa semua hipotesis terbukti kecuali hipotesis ketiga dalam penelitian ini tidak terbukti berpengaruh.

Pengaruh Karakteristik Organisasi Terhadap Stres Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa karakteristik organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A . Hal itu menunjukkan bahwa semakin baik karakteristik organisasi maka stres pegawai akan berkurang. Karakteristik organisasi merupakan suatu kondisi organisasi berupa ciri-ciri dari organisasi atau instansi. Kondisi organisasi dalam mempengaruhi kondisi *stress* kerja pegawai dengan ketimpangan kondisi yang membuat beban bagi pegawai. Semakin baik karakteristik organisasi maka semakin rendah *stress* kerja pegawai.

Karakteristik organisasi ukur dengan lima indikator antara lain pertama kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan instansi perusahaan memperoleh, mempekerjakan, dan mempertahankan karyawan. Kedua, kebijakan organisasi adalah serangkaian tindakan yang diajukan seseorang, *group*, dan pemerintah dalam lingkungan tertentu dengan mencantumkan kendala-kendala yang dihadapi serta kesempatan yang memungkinkan pelaksanaan usulan tersebut dalam upaya mencapai tujuan. Ketiga, pengembangan karier adalah suatu rangkaian (urutan) posisi atau jabatan yang ditempati seseorang selama masa kehidupan tertentu. Pengertian menempatkan posisi atau jabatan seseorang pekerja di lingkungan suatu organisasi, sebagai bagian rangkaian dari posisi atau jabatan yang ditempati selama masa kehidupannya Keempat, rekan kerja dimana ada rekan kerja yang bisa diajak kerjasama tapi ada juga rekan kerja yang tidak mendukung dalam bekerja. Kelima supervisi secara umum adalah pengarah serta pengendalian kepada tingkat karyawan yang berada di bawahnya dalam suatu organisasi atau kelompok.

Di lingkungan organisasi berbagai penyebab *stress* antara lain tekanan untuk menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, pimpinan yang menciptakan budaya ketegangan, rasa takut, dan kecemasan, rekan kerja yang tidak kompak. Semua itu dapat diklasifikasikan dalam tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi. Hasil

penelitian ini sesuai dengan penelitian Lusiaty, Alus dan Stefanus Supriyanto (2013) yang menemukan bahwa karakteristik organisasi berpengaruh terhadap *stress* kerja.

Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Stres

Berdasarkan nilai perhitungan analisis jalur menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh negatif terhadap *stress* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Berarti semakin tinggi karakteristik individu pegawai atas suatu pekerjaan maka akan semakin menurunkan *stress*. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah karakteristik individu pegawai maka semakin tinggi *stress* kerja. Karakteristik individu yang menunjukkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, sikap pegawai dan minat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan akan mempengaruhi pola kerja dan hasil kerja pegawai itu sendiri. Pegawai yang mempunyai kemampuan yang tinggi baik fisik dan kognitif, sikap yang baik dan minat yang besar dalam melakukan pekerjaan maka akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga menurunkan *stress* pegawai. Karena dengan adanya karakteristik individu merupakan salah satu faktor yang mendukung untuk bekerja lebih tenang sehingga tidak mudah *stress*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan dan terhadap stres pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik individu berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan semakin tinggi karakteristik individu pegawai maka akan semakin menurun *stress* pegawai diterima kebenarannya. Karena pegawai merasa mempunyai keterikatan emosional terhadap organisasinya, dan bersedia menghabiskan sisa karier di organisasinya dan pegawai mempunyai rasa memiliki yang kuat terhadap organisasinya sehingga tidak terbebani dengan pekerjaan yang dilakukannya.

Karakteristik individu pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A yang ada senantiasa dikembangkan dengan berbagai penilaian pegawai yang bermanfaat untuk optimalisasi tugas dan jabatan yang diemban pegawai. Oleh karena itu, pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A perlu menumbuhkan sikap dan minat yang tinggi yang dilakukan dengan berbagai jenis pekerjaan sehingga dilakukan penilaian oleh instansi untuk meningkatkan kemampuan, sikap dan minat pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *stress* merupakan ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan diri dengan lingkungan yang akan mempengaruhi kondisi pikiran individu. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Wahyuni, dkk (2015). Lusiaty, Alus dan Stefanus Supriyanto (2013) yang menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap *stress* kerja

Pengaruh Karakteristik Organisasi Terhadap *Voluntary Turnover Intention*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa karakteristik organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A . Hal itu menunjukkan bahwa perbaikan karakteristik organisasi maka belum tentu meningkatkan atau menurunkan *voluntary turnover intention* pegawai.

Karakteristik organisasi tidak dapat berpengaruh terhadap *Voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Walaupun Kondisi organisasi semakin baik namun jika ada faktor lain yang memunculkan keinginan pindah maka *Voluntary turnover intention* pegawai pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A tetap terjadi.

Di lingkungan organisasi berbagai penyebab *voluntary turnover intention* antara lain tekanan untuk menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, pimpinan yang menciptakan budaya ketegangan, rasa takut, dan kecemasan, rekan kerja yang tidak kompak. Semua itu dapat diklasifikasikan dalam tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Lusiaty, Alus dan Stefanus Supriyanto (2013) yang menemukan bahwa karakteristik organisasi berpengaruh terhadap *voluntary turnover intention*.

Pengaruh Karakteristik individu terhadap *Voluntary Turnover Intention*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Hal itu menunjukkan bahwa karakteristik individu yang semakin baik menurunkan *voluntary turnover intention* karena keinginan bertahan yang tinggi.

Karakteristik individu yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A dapat ditunjukkan dengan adanya beberapa hal yang dipersepsikan, dialami, dirasakan dan dipikirkan oleh responden. Berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden berkaitan dengan karakteristik individu maka dapat dilihat bahwa dengan karakteristik individu membuat pegawai memiliki usaha dan kemauan yang keras dan terarah pada pencapaian hasil-hasil instansi dan adanya sikap loyal terhadap instansi. Adanya karakteristik individu yang kuat dapat dikarenakan dari diri pegawai sendiri dan karakteristik individu instansi dalam upaya mengembangkan pegawai untuk memiliki sikap dan perilaku yang sarat akan kesadaran sendiri dalam mengabdikan pada organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Wahyuni, dkk (2015) dan Lusiaty, Alus dan Stefanus Supriyanto (2013) yang menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap *voluntary turnover intention*.

Pengaruh Stres terhadap Voluntary turnover intention

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *stres* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. *Stress* kerja yang meningkat menimbulkan keinginan pindah ke tempat kerja yang lain semakin tinggi.

Stres yang terjadi pada pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur sering terjadi ketika adanya *deadline* dan target-target dari organisasi. Hal ini sesuai dengan teori Kohli dkk, (1998:267) yang menyatakan bahwa keinginan karyawan untuk mendapat pengakuan dari orang lain diduga mendorong untuk mengeluarkan upaya yang lebih besar pada pekerjaan-pekerjaan yang kemudian membaca pada *Voluntary turnover intention* yang lebih tinggi.

Tekanan dalam pegawai yang berlebihan akan memberikan dampak buruk bagi para anggota organisasi yang mengalaminya yaitu berupa penurunan produktivitas yang diakibatkan oleh *dismotivation* (ketiadaan atau menurunnya motivasi). Kondisi stres muncul ketika ada ketidaksesuaian antara permintaan dari lingkungan dan kekuatan yang dimiliki oleh seseorang, sehingga ketika seorang karyawan diminta untuk melakukan sesuatu yang mereka tidak ingin lakukan, tidak mungkin mereka lakukan atau tidak bisa mereka lakukan maka mereka akan mengalami stres. Politik organisasional dapat terjadi di suatu organisasi karena

adanya atmosfer lingkungan yang kurang sehat seperti adanya lingkungan yang bertentangan. Ini dapat terjadi pada saat meningkatnya konflik antar individu dan kelompok yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang bertentangan, perilaku karyawan akan banyak dipengaruhi oleh lingkungan, dan memungkinkan melakukan tindakan ekstrim seperti perilaku agresif pada teman kerja secara verbal dan fisik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Robbins (2003) dimana stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Salah satu dampak stres secara psikologis adalah meningkatkannya dapat *voluntary turnover intention* karyawan. Bagi banyak orang kuantitas stres yang rendah sampai sedang, memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan bereaksi. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat sedang yang berkepanjangan akhirnya akan menyebabkan kinerja yang merosot. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Manurung, Mona Tiorima (2012) yang menemukan bahwa *stress* meningkatkan *voluntary turnover intention*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan pada penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Karakteristik organisasi berpengaruh signifikan terhadap stres pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik organisasi yang semakin baik diterapkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A maka *stres* akan menurun; (2) Karakteristik individu berpengaruh signifikan stres PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A Jika karakteristik individu semakin baik maka *stres* akan menurun karena kemampuan individu dalam mengelola beban pekerjaan; (3) Karakteristik organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A Karakteristik organisasi yang semakin baik diterapkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A maka tidak dapat meningkatkan atau menurunkan *Voluntary turnover intention*; (4) Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Karakteristik individu yang tinggi mampu menurunkan *Voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A Wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur; dan (5) Stres berpengaruh signifikan terhadap *Voluntary turnover intention* PT. Jasa

Raharja (Persero) Cabang Tipe A. Stres semakin tinggi maka akan meningkatkan *Voluntary turnover intention* pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Tipe A.

Saran

Saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini antara lain: (1) Bagi perhutani Jember hendaknya mempertahankan produk yang telah dinilai baik namun juga harus senantiasa mengamati perkembangan pasar sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasar. Berdasarkan variasi penilaian sangat dimungkinkan untuk perhutani Jember melakukan stimuli yang dapat menaikkan kesetiaan konsumen, hal ini juga didukung oleh pengaruh terhadap pangsa pasar pada penelitian ini; dan (2) Bagi peneliti selanjutnya, variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian hendaknya ditambah sebagai variabel lain yang membentuk strategi *Positioning* dan pangsa pasar sehingga akan diperoleh hasil penelitian yang akurat dan sesuai yang diinginkan.

Daftar Referensi

- Ableson, Michael A, 1986. Strategic Management Of *Voluntary Turnover Intention: A Model For The Health Service*. *Administrator Journal HCMR*, 1986, no 11 (vol 2), 61-71
- Cascio, W.F 1995 *Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work Life, Profits*. Third Edition. Singapore : McGraw-Hill Book Co.
- Donelly, Jr. James H, James L. Gibson and John M. Ivancevich 1996. *Fundamental Of Managemnt*. Fifth Edition. Texas : Business Publications Inc
- Fakih, M 1997. *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*, Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Qureshi, et al. Relationship Between Job Stress, Workload, Environment, and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know. SOMSATS Institute of Information Technology, Abbottabad, Pakistan. *World Applied Sciences Journal* 23 (6): 764-770, 2013
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Shore, L.M., & Martin, H.J. (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, 42(7), 625-638.