Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi **e-ISSN**: 2549-4236, **p-ISSN**: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 23, No 3 (2023): Oktober, 3576-3585
DOI: 10.33087/jiubj.v23i3.3762

Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Dimediasi *oleh Organizatonal Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan

Murjoko Teguh Hariyanto, Dwi Orbaningsih, Ahmad
Universitas Gajayana Malang, Indonesia
Correspondence: murjokoteguh@gmail.com, dwi.orbaningsih@unigamalang.ac.id, ahmad.fip@um.ac.id

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja yang dimediasi oleh perilaku kewargaan organisasi (OCB) pada karyawan Bank Jatim cabang Pacitan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang menekankan pada analisisnya terhadap data numerik (bilangan) yang diolah dengan metode statistik. Data berupa angka dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner, yaitu survei yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi menggunakan kuesioner dengan menyebarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Berdasarkan pengolahan uji variabel menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja karyawan. Variabel stres kerja merugikan OCB dan kinerja karyawan. Dan variabel OCB dapat memediasi penelitian ini sehingga menghasilkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan pegawai Bank Jatim Cabang Pacitan memiliki kinerja pegawai yang baik dan lingkungan yang mendukung. Sehingga membentuk OCB. Sikap gotong royong antar pegawai sangat kental sehingga target perusahaan Bank Jatim Cabang Pacitan tercapai. Sesuai dengan kondisi di lapangan, target Bank Jatim Cabang Pacitan tercapai lebih dari 100%. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Kata kunci : kepuasan kerja, stres kerja, kinerja, *organizational citizenship behavior*.

Abstract. *The aim of study aimed to analyze the influence of job satisfaction and job stress on performance mediated by organizational citizenship behavior (OCB) on Bank Jatim Pacitan branch employees. The method used in this study is quantitative, emphasizing its analysis of numerical data (numbers) processed by statistical methods. Data in the form of numbers in this study were obtained from the results of filling out questionnaires, namely surveys conducted by collecting information using questionnaires by distributing questionnaires, tests, structured interviews, and so on. Based on the processing of the variable test shows that job satisfaction has a positive effect on OCB and employee performance. Job stress variable hurts OCB and employee performance. And the OCB variable can mediate this research so that it produces significant results. This shows that the employees of the Pacitan Branch of Bank Jatim have good employee performance and a supportive environment. Thus, forming OCB. The attitude of mutual help among employees is very strong so that the target of the Pacitan Branch of the Bank Jatim company is achieved. Following the conditions in the field, the target of the Bank Jatim Pacitan Branch was achieved by more than 100%. This research contributes to improving the performance of company employees and offers solutions that can be used to increase employee productivity.*

Keywords **:** *job satisfaction, job stress, performance, organizational citizenship behavior*

PENDAHULUAN

Organisasi yang berhasil mewujudkan perubahan memiliki ciri-ciri mampu bergerak lebih cepat, sadar tentang pentingnya komitmen pada peningkatan mutu produk, peningkatan keterlibatan para amggota organisasi, orientasi pada pelanggan, serta organisasi yang strukturnya menjurus pada bentuk yang semakin datar dan bukan piramidal. Organisasi membutuhkan perencanaan strategis yang tepat, agar keberhasilan tersebut dapat tercapai (Nashori, 2009). Tercapai tidaknya tujuan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh perilaku orang yang ada dalam organisasi. Tiap orang memiliki tugas dan tanggung jawab yang ditunjukkan untuk mencapai sasaran-sasaran pelaksanaan fungsi-fungsi dalam organisasi tersebut. Setiap orang dalam perusahaan dituntut untuk memiliki komitmen agar fungsi-fungsi organisasi berjalan sebagai yang diharapkan agar sasaran-sasaran yang direncanakan tercapai.

Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Fokus utama manajer dalam

meningkatkan efektifitas perusahaan adalah perilaku sumber daya manusia dalam bekerja. Efektifitas suatu perusahaan dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja, memiliki komitmen terhadap perusahaan dan juga *organizational citizenship behavior* (OCB) (Robbins el al, 2008).

Hal menarik yang perlu dikaji lebih dalam adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB secara sederhana dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang berakar dari kerelaan dirinya untuk memberikan kontribusi melebihi peran inti atau tugasnya terhadap perusahaannya. Perilaku tersebut dilakukannya, baik secara disadari maupun tidak disadari, diarahkan maupun tidak diarahkan, untuk dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaannya. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi (Soegandhi dkk, 2013). Menurut Hidayat dkk (2014), menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi.

Hubungan antara *job satisfaction* dan OCB dikemukakan Robbins et al (2013) mengatakan bahwa *job satisfaction* menjadi faktor penentu utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Namun, kepuasan kerja yang dirasakan tidak terlepas dari keadaan yang mengikuti seseorang, salah satunya adalah stres. Keadaan individu yang stres akan berakibat pada kepuasan kerja yang tidak tercapai dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tidak baik. Menurut Robbin & Judge (2015), kepuasan kerja berkorelasi moderat dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), persepsi yang adil membantu menjelaskan hubungan itu. Mereka yang merasa rekan kerjanya membantu mereka lebih mungkin terlibat dalam perilaku yang membantu, sedangkan yang memiliki hubungan antagonistik dengan rekan kerjanya kurang mungkin untuk melakukan demikian. Individu dengan ciri-ciri kepribadian tertentu juga lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang kemudian mengarahkan mereka untuk terlibat lebih banyak pada *organizational citizenship behavior* (OCB). Saat orang dalam suasana hati yang baik, mereka akan lebih mungkin untuk terlibat dalam *organizational citizenship behavior* (OCB).

Keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada umpan balik (*feedback*) yang diberikan karyawan dalam bentuk tercapainya kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional seseorang yang mengambarkan senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Veithzal, 2004). Jika karyawan bersikap positif terhadap pekerjaan yang dikerjakan, maka akan memperoleh perasaan puas terhadap apa yang dikerjakannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Dalam dunia kerja, kepuasan bisa mengacu pada kompensasi yang diberikan oleh perusahaan termasuk gaji, insentif, bonus dan fasilitas lainnya seperti rumah dinas dan kendaraan kerja. Kepuasan kerja karyawan sangat penting untuk keberhasilan perusahaan di era saat ini. Panggabean (2004) menyatakan bahwa kepuasan kerja tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh. Menurut Sutarto. (2010) mengatakan bahwa stres kerja mengacu pada semua karakteristik pekerjaan yang mungkin memberi ancaman kepada individu tersebut. Menurut Handoko (2015), menyatakan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Hasilnya, stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan yang akhirnya menganggu pelaksanaan tugas-tugasnya, berarti menganggu prestasi kerjanya.

Stres kerja dapat dibagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal, di mana salah satu penyebab stres dari eksternal adalah beban kerja yang dirasakan oleh individu. Beban kerja yang dirasa cukup berat dapat berpengaruh pada kondisi fisik dan psikis seseorang. Stres merupakan kondisi internal yang terjadi dengan ditandai gangguan fisik, lingkungan dan situasi sosial yang berpotensi pada kondisi tidak baik (Dhania dkk, 2010). Penelitian Yuniawan (2020), menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT Daya Manunggal Salatiga. Industri perbankan saat ini dihadapkan pada situasi

persaingan yang ketat dan perubahan dinamika bisnis yang cepat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah bank yang berdiri di Indonesia saat ini. Dalam hal ini bank sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat harus menyadari akan pentingnya pelayanan terhadap nasabahnya. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961. Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur.

Meningkatkan daya saing melalui peningkatan kualitas manajemen tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu, agar Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) dapat lebih berkembang secara optimal, maka pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para karyawan menjadi sangat penting. Beban kerja yang dirasakan karyawan bank sangat besar. Karyawan sering bekerja ekstra di luar jam kerja yang tidak dihitung sebagai lembur. Serta masalah yang timbul dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan adalah mengalami stres karena terlalu banyaknya beban kerja yang menuntut para karyawan untuk tetap bertindak cepat, tepat dan akurat yang didukung dengan keluwesan dan keramahan dalam melayani nasabah. Rekan kerja juga sangat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja di mana dalam mengerjakan tugaspun terlihat bahwa mereka lebih cenderung bekerja sendiri-sendiri dan demi kepentingan sendiri serta tidak semua karyawan mempunyai rasa ingin saling membantu antar sesama rekan kerja. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh kurangnya sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) seperti membantu individu lain dalam tim. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja yang diperngaruhi oleh organizational citizenship behavior pada Karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dengan menggunakan kuesioner. Penelitian survei adalah penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Haryati et al., 2020). Berdasar dari jenis analisis datanya penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistik. Data berupa angka pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian angket. Pendekatan kuantitatif pada dasarnya dilakukan untuk penelitian inferensial (pengujian hipotesis) dan menyandarkan pada suatu probabilitas penolakan atau penerimaan hipotesis (Haryati et al., 2020).

HASIL

Tabel 1
Variabel Kepuasan kerja (X1)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Kepuasan Kerja (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	,460**	,367**	,322**	,331**	,316**	,639**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,001	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X1.2	Pearson Correlation	,460**	1	,287**	,350**	,517**	,495**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X1.3	Pearson Correlation	,367**	,287**	1	,545**	,353**	,351**	,644**

	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X1.4	Pearson Correlation	,322**	,350**	,545**	1	,388**	,465**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X1.5	Pearson Correlation	,331**	,517**	,353**	,388**	1	,521**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X1.6	Pearson Correlation	,316**	,495**	,351**	,465**	,521**	1	,744**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Kepuasan Kerja (X1)	Pearson Correlation	,639**	,775**	,644**	,690**	,752**	,744**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109	109	109

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
Sumber: data olahan

Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai sig (2-tailed) seluruh item sudah berada di bawah 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan pada kuesioner sudah valid**.** Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai sig (2-tailed) seluruh item sudah berada di bawah 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan pada kuesioner sudah valid. Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai sig (2-tailed) seluruh item sudah berada di bawah 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan pada kuesioner sudah valid. Sedangkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai sig (2-tailed) seluruh item sudah berada di bawah 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan pada kuesioner sudah valid.

Tabel 2
Variabel Stres Kerja

		X2.1	**X2.2**	**X2.3**	**X2.4**	**X2.5**	**X2.6**	**Stres Kerja (X2)**
X2.1	Pearson Correlation	1	,854**	,299**	,641**	,833**	,799**	,943**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X2.2	Pearson Correlation	,854**	1	,292**	,635**	,745**	,718**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X2.3	Pearson Correlation	,299**	,292**	1	,415**	,348**	,269**	,454**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002		,000	,000	,005	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X2.4	Pearson Correlation	,641**	,635**	,415**	1	,556**	,536**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X2.5	Pearson Correlation	,833**	,745**	,348**	,556**	1	,781**	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
X2.6	Pearson Correlation	,799**	,718**	,269**	,536**	,781**	1	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Stres Kerja (X2)	Pearson Correlation	,943**	,896**	,454**	,752**	,897**	,870**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109	109	109

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
Sumber: data olahan

Tabel 3
Variabel Kinerja Karyawan

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Kinerja Karyawan (Z)
Z.1	Pearson Correlation	1	,696**	,566**	,489**	,079	,068	,585**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,416	,480	,000
	N	109	109	109	109	108	109	109
Z.2	Pearson Correlation	,696**	1	,720**	,486**	,111	,209*	,668**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,254	,029	,000
	N	109	109	109	109	108	109	109
Z.3	Pearson Correlation	,566**	,720**	1	,507**	,182	,147	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,059	,128	,000
	N	109	109	109	109	108	109	109
Z.4	Pearson Correlation	,489**	,486**	,507**	1	,317**	,378**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,000	,000
	N	109	109	109	109	108	109	109
Z.5	Pearson Correlation	,079	,111	,182	,317**	1	,831**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,416	,254	,059	,001		,000	,000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Z.6	Pearson Correlation	,068	,209*	,147	,378**	,831**	1	,757**
	Sig. (2-tailed)	,480	,029	,128	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	108	109	109
Kinerja Karyawan (Z)	Pearson Correlation	,585**	,668**	,649**	,705**	,733**	,757**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	108	109	109

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
Sumber: data olahan

Tabel 4
Variabel OCB

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	OCB (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	,546**	,369**	,494**	,544**	,485**	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.2	Pearson Correlation	,546**	1	,337**	,436**	,404**	,432**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.3	Pearson Correlation	,369**	,337**	1	,441**	,294**	,369**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.4	Pearson Correlation	,494**	,436**	,441**	1	,484**	,495**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.5	Pearson Correlation	,544**	,404**	,294**	,484**	1	,777**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
Y.6	Pearson Correlation	,485**	,432**	,369**	,495**	,777**	1	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109	109	109
OCB (Y)	Pearson Correlation	,758**	,690**	,692**	,745**	,766**	,786**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109	109	109

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
Sumber: data olahan

Tabel 5
Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-,926	,972		-,520	,335
	Kepuasan Kerja (X1)	,003	,049	,007	,058	,954
	Stres Kerja (X2)	,013	,040	,038	,335	,738
	OCB (Z)	,005	,045	,014	,122	,903

Sumber: data olahan

Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel sudah berada di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Selanjutnya diperkuat oleh grafik *scatter plot* yang menunjukkan bahwa titik-titik sudah menyebar di antara angka 0 dan tidak membentuk pola sehingga dapat disimpulkan bahwa data memenuhi uji asumsi heteroskedastisitas. Tabel 6 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolonieritas

Tabel 6
Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,359	2,047		8,479	,000		
	Kepuasan Kerja (X1)	,176	,078	,208	2,248	,027	,663	1,508
	Stres Kerja (X2)	-,161	,038	-,333	-4,262	,000	,927	1,078
	OCB (Z)	,260	,079	,312	3,289	,001	,631	1,584

Sumber: data olahan

Tabel 7
Stres Kerja (X2) Kepuasan Kerja (X1) Coefficients (Analisis Regresi 1)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	20,255	1,932		10,485	,000
	Kepuasan Kerja (X1)	,321	,067	,380	4,761	,000
	Stres Kerja (X2)	-,188	,038	-,390	-4,886	,000

Sumber: data olahan

Tabel 8
Stres Kerja (X2) Kepuasan Kerja (X1) Coefficients (Analisis Regresi 2)

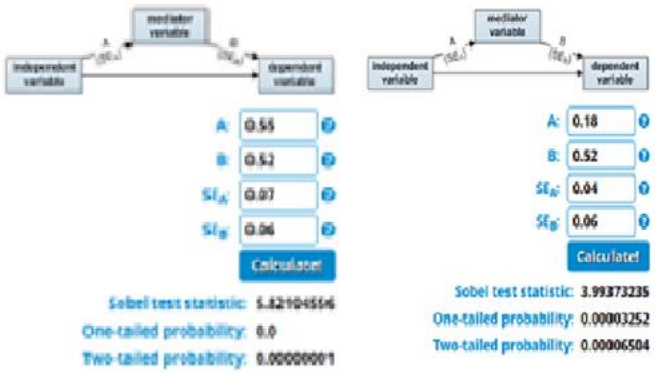
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,141	2,271		4,906	,000
	Kepuasan Kerja (X1)	,559	,079	,551	7,050	,000
	Stres Kerja (X2)	-,105	,045	-,181	-2,314	,023

Sumber: data olahan

Tabel 9
Stres Kerja (X2) Kepuasan Kerja (X1) Coefficients Analisis Regresi 3

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14,489	1,583		9,152	,000
	OCB (Z)	,436	,069	,522	6,332	,000

Sumber: data olahan



Sumber: data olahan

Gambar 1
Uji sobel menggunakan Sobel test-statistic online

Berdasarakan Gambar 1 dapat sebagai acuan untuk menjawab hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), hal ini dikarenakan kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05 serta nilai t hitung 4,761 > t tabel 1,659. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan juga semakin meningkat.
2. Variabel stres kerja (X2) berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), hal ini dikarenakan stres kerja memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05 serta nilai t hitung -4,886 > t tabel -1,659. Maka dapat disimpulkan semakin rendah stres kerja karyawan maka kinerja karyawan semakin meningkat.
3. Variabel kepuasan kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap OCB (Z), hal ini dikarenakan kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05 serta nilai t hitung 7,050 > t tabel 1,659. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kepuasan kerja karyawan maka OCB karyawan juga semakin meningkat.
4. Variabel stres kerja (X2) berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), hal ini dikarenakan stres kerja memiliki nilai signifikansi 0,023 < 0,05 serta nilai t hitung -2,314 > t tabel -1,659. Maka dapat disimpulkan semakin rendah stres kerja karyawan maka OCB karyawan semakin meningkat.
5. Variabel OCB (Z) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), hal ini dikarenakan OCB memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05 serta nilai t hitung 6,332 > t tabel 1,659. Maka dapat disimpulkan semakin tinggi OCB karyawan maka kinerja karyawan semakin meningkat.
6. Variabel kepuasan kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi OCB (Z), hal ini dikarenakan diperoleh nilai sobel *test* sebesar 5,821 > 1,96 dan memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa OCB memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
7. Variabel stres kerja (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi OCB (Z), hal ini dikarenakan diperoleh nilai sobel *test* sebesar 3,993 > 1,96 dan memiliki nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa OCB memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Di mana hasil kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan kerja di Bank Jatim Cabang Pacitan tinggi sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi juga. Faktor penyebab tingginya kepuasan kerja di Bank Jatim Cabang Pacitan antara lain: faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, serta faktor finansial. Sehingga meningkatkan tingginya kinerja. Semakin tinggi kinerja maka akan berdampak positif terhadap perusahaan tersebut. Seperti halnya menambah kekompakan dan menambah rasa kekeluargaan antar karyawan. Hasil uji menunjukkan hasil signifikasi sebasar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Serta nilai t-hitung 4,761 lebih besar daripada t-tabel 1,659. Hal ini bermakna bahwa seorang yang memiliki pemahaman tentang budaya organisasi yang kuat

membantu kinerja organisasi karena memberikan struktur dan kontrol yang dibutuhkan tanpa harus bersandar pada birokrasi formal yang kaku dan yang dapat menekan tumbuhnya motivasi dan inovasi dalam meningkatkan kinerja. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para pegawainya. Dampak positif yang dirasakan Bank Jatim Pacitan saat ini adalah tercapainya target perusahaan, dibuktikan dengan target Bank Jatim Cabang Pacitan pada tahun 2020 melebihi 100%.

Pengaruh stress kerja terhadap kinerja pada karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil kuisoner menunjukkan bahwa angka stres kerja di Bank Jatim Cabang Pacitan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa jika Stress Kerja di Koperasi Graha Canti semakin meningkat maka kepuasan kerja di Koperasi Graha Canti akan menurun. Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Graha Canti. Hal ini menunjukkan bahwa jika Stress Kerja di Koperasi Graha Canti semakin meningkat maka Kinerja Karyawan di Koperasi Graha Canti akan menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fred (2006) memperoleh hasil bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun, penelitian yang dilakukan Nurhendar (2007) memperoleh hasil bahwa stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor penyebab dari stres kerja adalah lingkungan kerja, kondisi lingkungan yang tidak nyaman, serta individu itu sendiri. Jika hasil kuesoner menujukkan bahwa stress kerja karyawan di Bank Jatim Cabang Pacitan tersebut rendah artinya, lingkungan kerja dan individu tersebut baik. Angka stres kerja rendah juga menunjukkan kebahagiaan dan kepuasan kerja karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan. Rasa kekeluargaan yang tinggi sehingga terbentuklah kinerja demi meningkakan kinerja perusahaan yang menghasilkan kenaikan laba perusahaan. Dampak positif tersebut telah dirasakan oleh perusahaan Bank Jatim Cabang Pacitan.

Pengaruh kepuasaan kerja terhadap OCB karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *OCB* karyawan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa angka kepuasan kerja karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Ketika karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan mengalami kepuasan kerja yang tinggi hal ini dapat menumbuhkan rasa semangat yang tinggi sehingga *OCB* karyawan meningkat. Karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan memiliki kinerja yang tinggi dan bagus. Hal ini dibuktikan dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi.

Alif (2015) dalam penelitian mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja pegawai sangat diperlukan karena terkait perasaan positif maupun negatif mengenai pekerjaan mereka (Wood *et. al*, 1998). Perasaan positif pegawai terhadap pekerjaannya akan berdampak pada peningkatan kinerja. Begitu juga sebaliknya, perasaan negatif pegawai terhadap pekerjaannya akan berdampak pula pada penurunan kinerja. *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin dan Judge, 2008). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. OCB merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di *reward* oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial (Podsakoff *et al*, 2005). Jadi, sangat beralasan Robbins dan Judge (2008) mengatakan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor penentu utama dari perilaku kewargaan organisasional (*organizational citizenship behavior*) seorang karyawan. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya sebagaimana penelitian Jehad *et. al* (2011) menemukan kepuasan kerja instrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap OCB.

Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Apabila stres kerja naik maka akan menurunkan kinerja karyawan. Angka kuesioner menunjukkan bahwa karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan memiliki angka stres kerja yang rendah. Sehingga, menaikkan kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan.

Vivin dan Ahyar (2017) stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai koefisien sebesar -0,335 artinya, semakin tinggi tingkat stres seorang karyawan maka akan makin menurun tingkat kepeduliannya terhadap hal–hal di luar kewajiban profesionalnya. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 diterima. Stres kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dengan nilai koefisien sebesar -0,446. Artinya, semakin tinggi stres kerja maka komitmen organisasional karyawan akan semakin menurun. Hal ini menunjukkkan bahwa hipotesis 1 diterima. Hasil penelitian yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan ini mendukung pendapat (Moncrieff et al., 1997) yang menyatakan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap komitmen organisasional yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi. (Garg dan Dhar, 2014) menyatakan stres yang dialami anggota organisasi juga harus diperhatikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap intensitas komitmen.

Pengaruh kinerja karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan

Variabel OCB (Z) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), hal ini dikarenakan OCB memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05 serta nilai t hitung 6,332 > t tabel 1,659. Maka dapat disimpulkan semakin tinggi OCB karyawan maka kinerja karyawan semakin meningkat.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh OCB

Variabel kepuasan kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi OCB (Z), hal ini dikarenakan diperoleh nilai sobel *test* sebesar 5,821 > 1,96 dan memiliki nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa OCB memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui OCB. Artinya OCB mampu memediasi kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Pengaruh stres kerja terhadap kinerja yang dimediasi oleh OCB

Variabel stres kerja (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dimediasi OCB (Z), hal ini dikarenakan diperoleh nilai sobel *test* sebesar 3,993 > 1,96 dan memiliki nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa OCB memediasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja karyawan. Variabel stres kerja berpengaruh negatif terhdap OCB dan kinerja karyawan. Dan variabel OCB mampu menjadi mediasi dari penelitian ini sehingga menghasilkan hasil yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank Jatim Cabang Pacitan memiliki kinerja karyawan yang baik serta lingkungan yang mendukung. Sehingga terbentuklah OCB. Sikap tolong-menolong antar karyawan sangat kuat, sehingga tercapailah target perusahaan Bank Jatim Cabang Pacitan. Sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan bahwa target Bank Jatim Cabang Pacitan tercapai melebihi 100%.

DAFTAR PUSTAKA

Abda Alif, 2015, Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Terminal LPG, *Jurnal MIX*, 6(2), 291–309.

Dhini, Rama Dhania. 2010. Pengaruh Stres kerja, Beban kerja terhadap Kepuasan kerja. Universitas Muria Kudus. *Jurnal Psikologi.*

Garg, S. and Dhar, R.L. 2014 Effects of Stress, LMX and Perceived Organizational Support on Service Quality: Mediating Effects of Organizational Commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management,* 21, 64-75.

Handoko. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia, Bandung.

Haryati Lubis, V., Martungkar Simanjuntak, P., 2020. Hubungan Kebutuhan Spiritual dengan Kualitas Hidup Lansia Komunitas Muslim RW 006 Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Tangerang Selatan Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, *3*(2).

Hidayat, Arif, Kusumawati, Ratna. 2014. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT. Argamukti Pratama Semarang.

Jehad Mohammad., Farzana Quoquab Habib., Mohmad Adnan Alias., 2011, Job Satisfaction And Organisational Citizenship Behaviour: An Empirical Study At Higher Learning Institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149–165.

Luthans, Fred. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta: Andi.

Moncrieff, J. B., Massheder, J. M., de Bruin, H., Elbers, J., Friborg, T., Heusinkveld, B., Kabat, P., Scott, S., Soegaard, H., & Verhoef, A. 1997. A system to measure surface fluxes of momentum, sensible heat, water vapour and carbon dioxide. *Journal of Hydrology*, 589–611.

Nashori, Fuad. 2009. *Psikologi Kepemimpinan*. Yogyakarta: Pustaka Fahima.

Panggabean, Mutiara S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cet. Ke-2. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Bachrach, D.G. and Podsakoff, N.P. 2005, The influence of management journals in the 1980s and 1990s. *Strat. Mgmt. J.*, 26, 473-488.

Prasasti, Vivin Tri dan Ahyar Yuniawan. 2017. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning PT. Daya Manunggal Salatiga). *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 1-14

Rivai,Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta:Grafindo.

Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*, Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.

Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior* Edition 15. New Jersey: Pearson Education.

Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.

Siti Nurhendar. 2007, Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian Produksi (Studi kasus pada CV. Aneka ilmu Semarang).

Soegandhi, Vannecia. M dkk. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. 1(1)

V. T. Prasasti, A. Yuniawan, 2017, Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning PT. Daya Manunggal Salatiga), *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 304-317

Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri & Organisasi: Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Wood, Wallace, et. al. 1998. *Organizational Behaviour: an Asia-Pasific Perspective*. John Wiley & Sons. Australia.