

Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Pekerja melalui Kepuasan Kerja di UMKM Pengolahan Tahu (Tahu RT, Industri Tahu RDS dan Tahu Duta) di Malang

Aditya Baskoro dan Ludi Wishnu Wardana
Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang
Jl. Semarang No. 5 Malang, 65145, Jawa Timur

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi stres kerja, kepuasan kerja dan turnover intention pegawai di UMKM pengolahan tahu (Tahu "RT", Industri Tahu "RDS" dan Tahu "Duta") di Malang serta pengaruh stres kerja terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dua variabel independen yaitu stres kerja dan kepuasan dengan satu variabel dependen yaitu turnover intention. Data dikumpulkan dengan metode angket dan wawancara yang dilakukan selama penelitian berjalan. pengolahan tahu (Tahu "RT", Industri Tahu "RDS" dan Tahu "Duta") di Malang yang meliputi kelebihan beban kerja, konflik peran, ketidakjelasan peran tergolong rendah dengan tingkat kepuasan kerja yang tergolong tinggi diantara para pegawai. Hal ini selanjutnya menyebabkan tingkat turnover intention yang meliputi karyawan berpikir untuk keluar dari perusahaan, niat untuk keluar dari perusahaan dalam satu tahun kedepan dan niat untuk keluar dari perusahaan dalam lima tahun ke depan menjadi tergolong rendah.

Kata Kunci: Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Turnover Intention

Abstract

The purpose of this study was to determine the condition of work stress, job satisfaction and turnover intention of employees in SMEs Tofu Industries (Tofu "RT", Tofu Industry "RDS" and Tofu "Duta") in Malang and the effect of work stress on turnover intention through job satisfaction. This study uses a quantitative approach with two independent variables, work stress and satisfaction with one dependent variable is the turnover intention. Data were collected by questionnaire and interviews conducted during the study runs. The analysis showed that the level of work stress in SMEs tofu processing (Tofu "RT", Tofu Industry "RDS" and Tofu "Duta") in Malang covering work overload, role conflict, role ambiguity is in low levels and the job satisfaction is high among employees. This in turn causes the level of employee turnover intention that includes thinking out of the company, the intention to leave the company in the coming year and the intention to leave the company in the next five years be relatively low.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention

PENDAHULUAN

UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) terbukti mampu bertahan meskipun perekonomian nasional pada masa lalu sempat mengalami krisis beberapa kali. Saat ini jumlah perusahaan yang berskala mikro kecil berdasarkan data BPS pada tahun 2015 berjumlah 3.668.873 unit yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia, dengan jumlah tenaga kerja yang terserap di sektor industri ini mencapai 8.735.781

UMKM pengolahan tahu dalam kegiatan operasionalnya setiap harinya menggunakan tenaga manusia. Mayoritas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di UMKM pengolahan tahu memerlukan tenaga fisik, tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan aset utama yang sangat penting dalam industri pengolahan tahu. Mempertahankan karyawan terbaik untuk tetap bekerja di dalam organisasi menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi terutama di UKMM. Wexley (1988:157) menyatakan bahwa perilaku penarikan diri karyawan mempunyai akibat yang tidak diinginkan bagi organisasi, perpindahan kerja merusak kelancaran kerja pekerjaan, biaya seleksi dan latihan seringkali sangat memberatkan. Akibat adanya penarikan diri yang dilakukan karyawan, membuat pengusaha perlu melakukan seleksi karyawan baru untuk mengisi kekosongan yang ada di dalam perusahaan dan memerlukan waktu lagi untuk melakukan pelatihan kepada para karyawan agar karyawan tersebut benar-benar siap untuk bekerja di tempat baru dan tentunya hal ini mengganggu operasional perusahaan.

Pada Tahu "RT" yang dikelola oleh Bapak Rivan dan Industri Tahu "RDS" yang dikelola oleh Bapak Rudik, Mayoritas pekerja berasal dari warga sekitar dengan pengumuman lowongan pekerjaan yang dilakukan secara mulut ke mulut dan mengandalkan jejaring dari kolega. Tidak ada kriteria khusus mengenai pekerja yang akan direkrut di pabrik. Untuk membuat para calon pekerja menjadi terampil pemilik sendiri yang melatih secara langsung tiap-tiap karyawan berdasarkan pengalaman yang dimiliki oleh pemilik usaha. Setiap karyawan memerlukan waktu untuk masa pelatihan karena mayoritas pekerja yang berasal dari wilayah sekitar tempat industri pengolahan tahu masih belum memiliki kemampuan yang mumpuni untuk menjalankan kegiatan operasional pengolahan tahu. Aktifitas yang dilakukan setiap harinya menuntut kemampuan fisik setiap pekerja. Moorhead (2013:180) mengatakan bahwa kelebihan beban kerja merupakan salah satu *stressor* dari tuntutan tugas. Hal ini bisa menimbulkan stres kepada para pekerja, yang kemudian dapat menimbulkan penarikan diri. Moorhead (2013:186) mengatakan bahwa salah satu penyebab dari penarikan diri karyawan adalah stres.

Oleh karena itu, mempertahankan karyawan yang ada saat ini atau dengan kata lain menekan *turnover* intention karyawan menjadi sangat penting mengingat dampak yang dihasilkan jika banyak karyawan yang keluar dari organisasi.

Menurut Ivanevich dan Matteson dalam Luthans (2005:441) stres kerja adalah "respons adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang. Moorhead (2013:175) mengatakan bahwa stres sebagai sebuah respon adaptif terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya. Beehr dan Newman dalam Luthans (2005:441) "stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal

mereka". Luthans (2005:441) mengatakan "stres sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi".

Stres sendiri ditimbulkan oleh sebuah *stressor* fisik dan juga *stressor* psikologis. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres (*stressor*) (Luthans, 2005:443) secara umum membagi faktor-faktor yang menyebabkan stres (*stressor*) terbagi menjadi empat, yaitu *stressor* ekstraorganisasi (berasal dari luar organisasi), *stressor* organisasi, *stressor* kelompok dan *stressor* individu. Moorhead (2013:179) mengkategorikan *stressor* ke dalam dua kategori besar meliputi *stressor* organisasi (tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, dan tuntutan antarpersonal) dan *stressor* kehidupan (perubahan kehidupan dan trauma kehidupan).

Kepuasan kerja mencerminkan tingkat di mana orang menemukan kepuasan atau pemenuhan dalam pekerjaan mereka. Moorhead (2013:71) mengatakan "kepuasan kerja adalah tingkat di mana seseorang puas atau terpenuhi oleh pekerjaannya". Locke dalam Luthans (2005:243) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang". Dimensi kepuasan kerja (Luthans, 2005:243) meliputi:

1. Kepuasan kerja adalah respons emosional terhadap situasi kerja oleh karena itu kepuasan kerja dapat dilihat dan diduga
2. Kepuasan kerja ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai memenuhi atau melampaui harapan.
3. Kepuasan kerja mewakili beberapa sikap yang berhubungan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja adalah karyawan yang menilai secara positif hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Luthans, 2005:243-246) meliputi, pekerjaan itu sendiri, gaji/kompensasi, promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja.

Turnover adalah penarikan diri secara sukarela maupun tidak sukarela secara permanen dari organisasi, (Robbins, 2009:63). *Turnover* karyawan pada organisasi bisnis menimbulkan banyak masalah dan berpotensi untuk menghambat kegiatan operasional perusahaan. Biaya yang dikeluarkan akibat dari penarikan diri dari perusahaan oleh karyawan tidak sedikit, biaya-biaya tersebut meliputi seleksi, rekrutmen dan pelatihan untuk karyawan baru yang mengisi posisi yang kosong karena ditinggalkan oleh karyawan yang keluar. (Moorhead, 2013:77) perputaran terjadi karena berbagai faktor diantaranya aspek dari pekerjaan, organisasi dan individual, pasar tenaga kerja dan pengaruh dari keluarga.

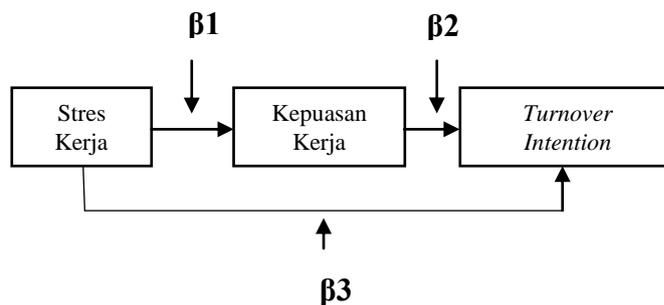
Robbins (2009:124) dan Luthans (2005:246) mengatakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan negatif terhadap *turnover* karyawan. Tingkat kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang penting untuk memprediksi tingkat *turnover* karyawan karena dengan menjaga kepuasan kerja bisa membuat keinginan karyawan untuk berpindah kerja atau keluar dari perusahaan menjadi turun. Wei (2009) dalam penelitiannya di industri ritel di China, menemukan hubungan yang kuat negatif antara *turnover intention* karyawan dengan kepuasan kerja. Moorhead (2013:186) mengatakan bahwa stres kerja bisa mengakibatkan terjadinya penarikan diri (*turnover*). Orang-orang yang mengalami stres dalam pekerjaannya memiliki kemungkinan untuk melakukan absensi atau bahkan meninggalkan organisasinya. Robbins (2009:676) mengatakan bahwa stres kerja dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Cummins (1990) dalam Jacob *et al* (2014) menekankan bahwa *job stressor* bisa digunakan untuk memprediksi ketidakpuasan kerja. Jacob Guinot *et al* (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.

Dari pembahasan ini diajukan hipotesis:

- (H1): Stres kerja secara langsung berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada pekerja di UMKM pengolahan tahu (Tahu RT, Industri Tahu RDS dan Tahu Duta).
- (H2): Kepuasan kerja secara langsung berpengaruh negatif dan terhadap *turnover intention* pada pekerja di UMKM pengolahan tahu (Tahu RT, Industri Tahu RDS dan Tahu Duta).
- (H3): Stres kerja berpengaruh secara tidak langsung positif terhadap *turnover intention* pada pekerja melalui kepuasan kerja di UMKM pengolahan tahu (Tahu RT, Industri Tahu RDS dan Tahu Duta).
- (H4): Stres kerja berpengaruh secara langsung positif terhadap *turnover intention* pada pekerja di UMKM pengolahan tahu (Tahu RT, Industri Tahu RDS dan Tahu Duta).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan kepada seluruh karyawan di ketiga UMKM yang berjumlah 31 karyawan. Jenis penelitian yang berupa *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan gejala yang ditimbulkan oleh suatu obyek penelitian. Yaitu menjelaskan pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turn over intention*. Dengan menggunakan analisis jalur *path analysis* untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah stres kerja (X) , kepuasan kerja (Z) dan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah *turnover intention* (Y).



Gambar 1.
Kerangka konseptual

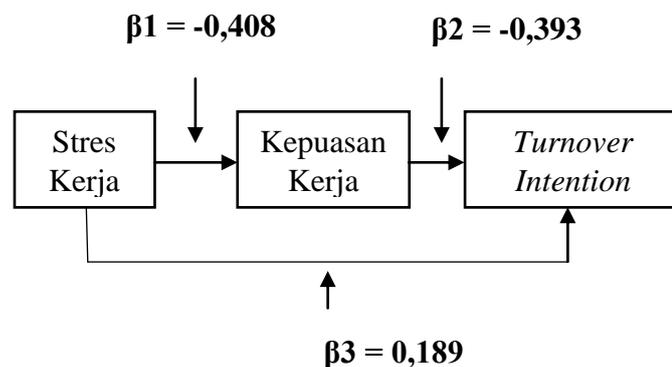
Sumber data dalam penelitian ini adalah karyawan dan pemilik usaha dari UMKM (Tahu RT, Tahu RDS, Tahu Duta). Sumber data yang digunakan berupa data jawaban tertulis, data lisan dan dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini.

Untuk mengukur variabel stres kerja diadaptasi dari instrumen yang digunakan (Petal *et al* ,2009:275) dalam mengukur tingkat stres kerja yang meliputi: beban kerja yang berlebih, konflik peran dan ambiguitas peran. Sedangkan dalam mengukur tingkat kepuasan kerja digunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Robbins, 2009:118) meliputi pekerjaan itu sendiri, kompensasi, kesempatan mengembangkan diri dan rekan kerja. Sedangkan dalam mengukur *turnover intention* digunakan instrumen kuesioner yang diadaptasi dari Meyer (1993) dalam Garazi *et al* (2015) yang meliputi berpikir untuk keluar dari perusahaan, niat untuk keluar dari perusahaan dalam jangka waktu satu tahun kedepan dan niat untuk keluar dari perusahaan dalam jangka waktu lima tahun kedepan.

Untuk menghitung validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner maka digunakan bantuan perangkat lunak *SPSS 21 for windows*. Dimana dari 17 item pertanyaan yang ada di dalam kuesioner nilai r hitung masing-masing item $> 0,3550$. Dan reliabilitas untuk variabel stres kerja $0,680 \geq 0,6$, variabel kepuasan kerja $0,711 \geq 0,6$ dan variabel *turnover intention* $0,699 \geq 0,6$.

HASIL PENELITIAN

Terdapat 29 pria dan dua wanita dalam ketiga UMKM ini mayoritas dalam rentang usia 26 hingga 35 tahun dengan pendidikan mayoritas SMA sederajat. Tingkat stres kerja yang ada di UMKM ini cukup rendah terlihat dari nilai masing-masing item di kuesioner mengenai stres kerja yang rendah, hal ini dikarenakan karyawan tidak merasa kesulitan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Kepuasan yang ada di UMKM ini cukup tinggi dengan mayoritas responden menilai secara positif masing-masing item kuesioner mengenai kepuasan kerja. Hal ini timbul terutama karena jarang terjadi konflik antara rekan kerja di dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari. Untuk variabel *turnover intention* memiliki nilai yang rendah dengan terlihat mayoritas responden menilai secara negatif masing-masing item *turnover intention* yang ada di dalam kuesioner. Hal ini merupakan pertanda yang baik bagi pemilik usaha UMKM tersebut.



Gambar 2.
Hasil analisis data

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan persamaan pertama yaitu $Y = 28,720 - 0,496X + \epsilon_1$ dan $R_1^2 = 0,167$ yang berarti terdapat pengaruh negatif pada variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja dimana bahwa apabila nilai variabel Stres Kerja naik 1% maka nilai kepuasan kerja akan turun sebesar 49,6% sehingga H1 dapat diterima.

Sedangkan untuk persamaan regresi yang kedua didapatkan hasil:
 $Y = 9,930 + 0,91X - 0,155Z + \epsilon_1$ dan $R_1^2 = 0,251$.

Dengan nilai koefisien variabel kepuasan kerja $-0,393$ maka H2 diterima karena menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi menimbulkan *turnover intention* yang rendah. Dan dengan nilai koefisien stres kerja $0,189$ maka dengan hal ini H4 diterima karena menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara stres kerja dan *turnover intention* secara langsung.

Pengaruh tidak langsung didapatkan dengan $(-0,408 \times -0,393) = 0,160$. H3 diterima karena terbukti bahwa terdapat pengaruh positif secara tidak langsung stres kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dengan koefisien beta $0,160$.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, data tidak dapat dijabarkan secara parsial pada masing-masing perusahaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti yang tidak bisa mempublikasikan secara detail data dari perusahaan dan dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data dari masing-masing perusahaan yang ada.

Karyawan mampu mengatasi *stressor* dengan baik sehingga memiliki disposisi daya tahan yang kemudian karyawan tersebut dapat bertahan dan berkembang di lingkungan kerjanya. Stres kerja sendiri adalah kondisi yang muncul dari karyawan dikarenakan oleh pekerjaannya yang membuat karyawan bertindak menyimpang dari fungsi normal mereka. Walaupun begitu tingkat stres kerja yang ada di ketiga UMKM ini cukup rendah. Salah satu penyebabnya, dari analisis yang dijabarkan sebelumnya terlihat bahwa karyawan tidak merasa kesulitan dalam menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan walaupun dengan tuntutan waktu kerja yang cukup tinggi.

Terlihat bahwa tingkat kepuasan kerja yang ada cukup tinggi dengan dibuktikan bahwa mayoritas responden menjawab positif variabel kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah perasaan positif karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka yang berkaitan dengan hal-hal yang dialami di tempat kerja.

Di UMKM, pekerja direkrut secara informal dengan tidak ada seleksi yang ketat agar dapat menjadi karyawan di UMKM tersebut. Banyak dari pekerja tersebut sebelumnya tidak memiliki pengetahuan atau keahlian tentang produksi tahu dan dilatih terlebih dahulu hingga dianggap bisa dalam menjalankan tugasnya. Tidak ada aturan ketat setiap harinya, para pekerja berkomunikasi dengan pemilik usaha cenderung dengan cara yang informal. Sehingga para pekerja merasa lebih dekat secara pribadi satu sama lain, hal ini ditunjukkan juga dengan data yang didapatkan bahwa responden mayoritas tidak merasa bermasalah dengan pekerja lainnya di tempat dia bekerja.

Turnover Intention diantara para pekerja yang ada di ketiga UMKM tersebut rendah terlihat dari data dari responden bahwa mayoritas responden menilai negatif variabel *turnover intention*. Mayoritas responden saat ini tidak mencari lowongan pekerjaan di tempat lain. Dalam jangka panjang pekerja tidak memiliki keinginan untuk pindah ke tempat kerja lain. Hal ini merupakan indikasi yang baik bagi pemilik UMKM.

Tingkat stres kerja yang rendah menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi diantara para pekerja. Di ketiga UMKM pengolahan tahu (Tahu "RT", Tahu "RDS" dan Tahu "Duta") ditemukan bahwa para pekerja memiliki tingkat stres kerja yang rendah, hal ini selanjutnya menimbulkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi diantara para pekerja. Dengan pelatihan yang diberikan kepada para pekerja di UMKM oleh pemilik UMKM, membuat para pekerja tidak merasa kesulitan dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari sehingga bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa terdapat pengaruh negatif secara langsung kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi diantara karyawan di ketiga UMKM ini menimbulkan *turnover intention* yang rendah.

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa terdapat pengaruh positif stres kerja terhadap *turnover intention* di tiga UMKM pengolahan tahu (Tahu "RDS", Tahu "RT" dan Tahu "Duta"). Tingkat stres kerja yang ada di ketiga UMKM ini rendah dengan mayoritas responden yang menilai negatif variabel stres kerja, sehingga tingkat *turnover intention* menjadi rendah.

Untuk menjaga tingkat stres kerja menjadi rendah, pihak pemilik UMKM bisa lebih memperhatikan lagi jam istirahat atau jam kerja pegawainya agar para karyawan dapat bekerja secara maksimal setiap harinya, mengingat kegiatan produksi pembuatan tahu

berlangsung setiap hari dan tidak ada hari libur setiap minggunya. Sedangkan kepuasan kerja yang tinggi ditimbulkan oleh kedekatan secara personal para pegawai dengan pemilik usaha. tingkat kepuasan kerja bisa ditingkatkan dengan memberikan gaji tambahan mengikuti peraturan pemerintah yang ada mengenai gaji atau pengupahan.

Oleh karena itu, meningkatkan tingkat kepuasan kerja bisa menjadi faktor lain untuk menekan *turnover intention* diantara para pekerja selain dengan menekan tingkat stres kerja diantara para pekerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori, hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa:
 - a. Tingkat stres kerja para pegawai yang meliputi kelebihan beban kerja, konflik peran dan ketidakjelasan peran tergolong rendah.
 - b. Kondisi kepuasan kerja yang meliputi pekerjaan itu sendiri, kompensasi, kesempatan mengembangkan diri dan rekan kerja tergolong tinggi.
 - c. Kondisi *turnover intention* yang meliputi, berpikir untuk keluar dari perusahaan, niat untuk keluar dari perusahaan dalam satu tahun kedepan dan niat untuk keluar dari perusahaan dalam lima tahun ke depan tergolong rendah.
2. Terdapat pengaruh langsung negatif antara stres kerja dan kepuasan kerja di UMKM pengolahan tahu (Tahu "RT", Industri Tahu "RDS" dan Tahu "Duta").
3. Terdapat pengaruh langsung negatif antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di UMKM pengolahan tahu (Tahu "RT", Industri Tahu "RDS" dan Tahu "Duta").
4. Terdapat pengaruh langsung positif stres kerja terhadap *turnover intention* di UMKM pengolahan tahu (Tahu "RT", Industri Tahu "RDS" dan Tahu "Duta").
5. Terdapat pengaruh tidak langsung positif stres kerja terhadap *turnover intention* di di UMKM pengolahan tahu (Tahu "RT", Industri Tahu "RDS" dan Tahu "Duta").

SARAN

1. Bagi Perusahaan

Untuk menekan tingkat *turnover intention* diantara para pekerja, perlu diperhatikan mengenai jam kerja masing-masing pegawai agar para pegawai bisa melakukan pekerjaannya lebih maksimal. Pemberian intensif tambahan selain gaji pokok dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai, karena dengan hal ini para pegawai tidak perlu untuk mencari pendapatan tambahan di luar pekerjaannya saat ini dan bisa lebih berfokus bekerja di tempat bekerjanya saat ini.

Sebaiknya dalam merekrut pegawai perlu dilakukan perjanjian tertulis antara calon pegawai dan pemilik usaha serta pemenuhan hak-hak perlindungan pegawai sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku. Hal ini diperlukan agar tidak terjadi konflik antara pekerja dan pegawai di kemudian hari serta untuk memberikan perlindungan secara penuh kepada para pegawai.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan untuk menambah jumlah responden dan melakukan penelitian di objek yang memiliki skala lebih besar agar penelelitian dengan topik yang serupa bisa menjadi lebih menarik dan sempurna.
- b. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk memperhitungkan *stressor* yang berasal dari faktor eksternal organisasi. Seperti kondisi keluarga, ekonomi dan sosial.

DAFTAR RUJUKAN

- Garazi A. J. A, Moriano F. M. J & Pierre L. M, (2015). The effects of authentic leadership on turnover intention, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 36 Iss 8 pp. 955 - 971. (Online). (<http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-03-2014-0056>). Diakses 16 Oktober 2016.
- Hanafiah H. H, & Normah H. O. (2007). An Empirical Study on Job Satisfaction, Job-Related Stress and Intention to Leave Among Audit Staff in Public Accounting Firms in Melaka. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, Vol. 5 Iss 1 pp. 21 - 39. (Online). (<http://dx.doi.org/10.1108/19852510780001575>), diakses 15 Oktober 2016.
- Jacob G, Ricardo C. V, Roca P. 2014. 2014), Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: an empirical study. *Personnel Review*. Vol. 43 Iss 1 pp. 96 - 115. (Online). (<http://dx.doi.org/10.1108/PR-02-2012-0043>), diakses 21 Oktober 2016.
- Luthans F. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moorhead G & Griffin R W. 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Petal P, Michael O & Court D. (2009). Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *International Journal of Educational Management*. Vol. 23 Iss 3 pp. 266 - 288. (Online). (<http://dx.doi.org/10.1108/09513540910941766>), diakses 7 Februari 2017.
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2009. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Wexley, K.N & Yukl, G.A. 1988. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Bina Aksara.