

**STRES KERJA SEBAGAI ANTESEDEN DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
SEBAGAI KONSEKUENSI DARI *EMPLOYEE*
ENGAGEMENT KARYAWAN SALESPERSON
DI SURABAYA**



**OLEH :
NERIDA AURELLIA PURNOMO
3103014316**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

HALAMAN JUDUL

**STRES KERJA SEBAGAI ANTESEDEN DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
SEBAGAI KONSEKUENSI DARI *EMPLOYEE*
ENGAGEMENT KARYAWAN SALESPERSON DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
NERIDA AURELLIA PURNOMO
3103014316

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

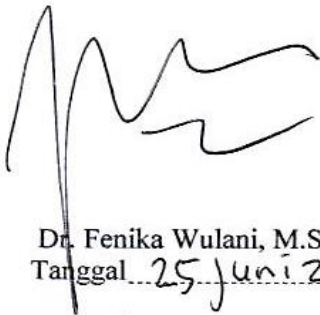
SKRIPSI

STRES KERJA SEBAGAI ANTESEDEN DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI KONSEKUENSI DARI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* KARYAWAN SALESMAN DI SURABAYA

**OLEH:
NERIDA AURELLIA PURNOMO
3103014316**

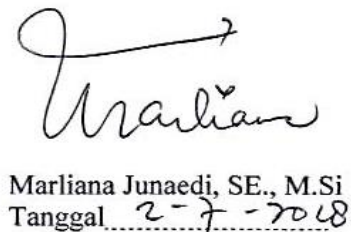
Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, M.Si
Tanggal 25 Juni 2018

Pembimbing II,



Marlana Junaedi, SE., M.Si
Tanggal 27-7-2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Nerida Aurellia Purnomo dengan NRP 3103014316 telah diuji pada tanggal 20 Juli 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.

NIK 311.96.0252

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA, CPAI Robertus Sigit H. L., SE, M. SC
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



NIK. 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nerida Aurellia Purnomo

NRP : 3103014316

Judul Skripsi : Stres Kerja sebagai Anteseden dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Konsekuensi Dari *Employee Engagement* Karyawan *Salesman* Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini terbukti *plagiarism*, maka saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya 6 Juli 2018



Nerida Aurellia Purnomo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas anugerah, kasih karunia, dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Stres Kerja sebagai Anteseden dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Konsekuensi Dari *Employee Engagement* Karyawan *Salesperson* Di Surabaya” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini juga dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H. L., SE, M. SC selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Marlina Junaedi, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Orang tua dan segenap keluarga yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doanya sehingga penulis memiliki semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Michael Ivan Christian yang telah menemani, memberi perhatian, semangat dan bantuan selama studi hingga akhir penulisan.
8. Teman se-grup LA FRADA yang selalu menemani, memberi dukungan dan bantuan selama studi hingga akhir penulisan.
9. Sahabat tercinta saya (Nathania Chandra, Elviana Sebastian, Florencia Philia) dan teman-teman kuliah (Jessica Hani, Veronica Sasmita, Natalia Putri, Defira Gondo, Lie Dicky, Yanuar Tino, Alfonsus De Deo, Diaz Rado) yang juga selama ini telah menemani penulis dan membantu dalam setiap proses akademi. Penulis berharap agar setiap doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis berkenan di hadapan Tuhan Yesus Kristus, dan diberkati selalu.
10. Rekan-rekan mahasiswa, para responden dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu di dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pembelajaran oleh penulis di masa depan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Terima kasih. Tuhan memberkati kita semua.

Surabaya, 27 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Stres Kerja	11
2.2.2 <i>Employee Engagement</i>	13
2.2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	16

2.3.1	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Employee Engagement</i>	16
2.3.2	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.4	Model Penelitian.....	17
BAB 3. METODE PENELITIAN		19
3.1	Desain Penelitian	19
3.2	Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	19
3.2.1	Identifikasi Variabel.....	19
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	20
3.2.3	Pengukuran Variabel	23
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4	Metode Pengumpulan Data	24
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.6	Analisis Data	26
3.6.1	Uji Validitas	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	26
3.6.3	Uji Kesesuaian Model	27
3.6.4	Uji Hipotesis	28
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Subjek Penelitian	30
4.2	Karakteristik Responden	30
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	31

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
4.2.5	Karakteristik Repsonden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan Saat Ini.....	33
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	34
4.3	Deskripsi Data	34
4.3.1	Nilai Rata-rata Variabel Stres Kerja.....	35
4.3.2	Nilai Rata-rata Variabel <i>Employee Engagement</i>	36
4.3.3	Nilai Rata-rata Variabel OCB-I	38
4.3.4	Nilai Rata-rata Variabel OCB-O.....	39
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.4.1	Uji Validitas.....	40
4.4.2	Uji Reliabilitas	41
4.5	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	42
4.6	Pembahasan.....	44
4.6.1	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Employee Engagement</i>	44
4.6.2	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap OCB-I.....	45
4.6.3	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap OCB-O.....	46
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1	Simpulan	47
5.2	Saran	48
5.2.1	Saran Teoritis.....	49

5.2.2 Saran Praktis49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Perbandingan Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....9
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....31
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia32
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....33
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan saat ini.....34
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....34
Tabel 4.7	Interval Rata-rata Variabel Penelitian.....35
Tabel 4.8	Nilai Rata-rata Variabel Stres Kerja (JS)36
Tabel 4.9	Nilai Rata-rata Variabel <i>Employee Engagement</i> (EE)37
Tabel 4.10	Nilai Rata-rata Variabel OCB-I (OCBI)38
Tabel 4.11	Nilai Rata-rata Variabel OCB-O (OCBO)39
Tabel 4.12	Uji Validitas Stres Kerja, <i>Employee Engagement</i> , OCB-I dan OCB-O40
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas.....42
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi.....42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Diagram <i>Employee Job Happiness Index</i> 2017 JobStreet.com6
Gambar 1.2	Hasil <i>Employee Job Happiness Index</i> 2017 (Indonesia)7
Gambar 2.1	Model Penelitian.....18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Karakteristik Responden
Lampiran 3a	Jawaban Responden Tentang Variabel Stres Kerja (JS)
Lampiran 3b	Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Employee Engagement</i> (EE)
Lampiran 3c	Jawaban Responden Tentang Variabel OCB-I (OCBI)
Lampiran 3d	Jawaban Responden Tentang Variabel OCB-O (OCBO)
Lampiran 4	Frekuensi Karakteristik Responden
Lampiran 5	Deskripsi Indikator
Lampiran 6	Uji Validitas
Lampiran 7	Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Uji Hipotesis

**STRES KERJA SEBAGAI ANTESEDEN DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI
KONSEKUENSI DARI EMPLOYEE ENGAGEMENT
KARYAWAN SALESPERSON DI SURABAYA**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *employee engagement* dan pengaruh *employee engagement* terhadap OCB-I serta OCB-O pada karyawan salesperson di berbagai industri di Surabaya. Karyawan yang memiliki stres tinggi karena target perusahaan yang terlalu tinggi untuk dicapai tidak akan memiliki *engagement* tinggi terhadap pekerjaan dan organisasinya maupun melakukan perilaku *extra-role* atau OCB pada kesehariannya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan untuk penelitian sebanyak 139 responden dari 150 kuesioner yang didistribusikan. Karyawan salesperson di berbagai industri dengan adanya target pencapaian sebagai responden dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner dan diolah dengan teknik analisis Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan program SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap *employee engagement*, *employee engagement* berpengaruh signifikan positif terhadap OCB-I dan OCB-O. Hasil penelitian mendukung hipotesis 1, 2 dan 3.

Kata kunci: *Stres Kerja; Organizational Citizenship Behavior; OCB-I; OCB-O; Employee Engagement*

**JOB STRESS AS ANTESEDEN AND ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR AS CONSEQUENCES OF
EMPLOYEE ENGAGEMENT EMPLOYEES SALESMAN IN
SURABAYA**

ABSTRACT

The purposes of this research to analyze the impact of job stress towards employee engagement and impact of employee engagement towards OCB-I as well as OCB-O on employees salesperson in various industries in Surabaya. Employees who is having stress because of the target company that is too high to be attained are not going to have high engagement towards their job and his organization did as well as conduct behavior extra-role or OCB on save those.

The research is causal research. Technique the sample collection use non probability of sampling by means of purposive sampling. Sample used for the study as many as 139 respondents than 150 the questionnaire distributed. Employees salesperson in various industries with the target achievement as respondents in this research. Data were collected with an instrument the questionnaire and mixed with technique Simple Linear Regression analysis on the SPSS 23. The research results show that job stress significant negative on employee engagement, employee engagement significant positive on OCB-I and OCB-O. The results of the study supports hypotheses 1, 2 and 3.

Keyword : Job Stress; Organizational Citizenship Behavior; OCB-I; OCB-O; Employee Engagement