

**PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN STRESS KERJA SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
(Pada *Frontliner* PT Bank OCBC NISP Tbk Kantor Cabang
Area Jakarta Pusat dan Jakarta Barat)**

Amirudin
Universitas Pamulang
Jl. Surya Kencana No. 1 Pamulang Barat
amirudin.map7@gmail.com

ABSTRACT

The Influence of Locus of Control on Job Satisfaction and Job Stress and Its Impact on Turnover Intention to Frontliner of PT Bank OCBC NISP Tbk in Central and West Jakarta Area Branch Office". This study aims to determine the effect of Locus of Control on Job Satisfaction and Job Stress and its impact on Turnover Intention to Frontliner of PT Bank OCBC NISP Tbk in Central and West Jakarta Area Branch Office. The method used in this research is survey quantitative method with associative approach using proportionate stratified random sampling technique. The methods used for data analysis are descriptive and verificative through regression, determination analysis, and hypothesis testing partially and simultaneously. The results show that the independent variable positively and significantly effects on the intervening variables that is consistent with significance probability value <0.05, contributing effect of 19.6% and 9.7%. The intervening variables partially and simultaneously effect the dependent variable positively and significantly that is consistent with significance probability value <0.05 contributing effect partially of 38.2% and 33.1% and simultaneously of 45.5%. Hypothesis testing simultaneously obtained probability F-statistic <0.05 thus H1 accepted.

Keywords: Locus of Control, Job Satisfaction, Job Stress and Turnover Intention.

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi dan teknologi bukan hanya memberikan dampak positif terhadap perkembangan dunia usaha tetapi juga membawa dampak negatif terhadap kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Berkat kecanggihan sistem teknologi, jauhnya jarak tidak lagi dijadikan kendala bagi suatu organisasi untuk bekerjasama ataupun bersaing dengan organisasi ataupun perusahaan lain. Kemudahan ini menjadikan persaingan global saat ini menjadi salah satu permasalahan penting yang harus dihadapi oleh seluruh organisasi di dunia. Persaingan bisnis tidak hanya terjadi antar perusahaan dalam satu wilayah ataupun satu negara saja. Bahkan persaingan tidak hanya terjadi pada kalangan perusahaan besar namun perusahaan kecil pun ikut berlomba-lomba dalam menghadapi persaingan global ini. Tidak jarang hukum rimba juga akan berlaku dalam persaingan ini. Siapa yang terkuat maka akan tetap bertahan dan memenangkan kompetisi ini.

Persaingan global dialami oleh hampir semua perusahaan di berbagai sektor termasuk juga terjadi pada sektor perbankan. Ketatnya persaingan di sektor ini mengharuskan perusahaan untuk mendapatkan nilai tambah sebagai langkah strategis dalam bersaing. Strategi mensyaratkan kita untuk dapat melihat sesuatu dibalik yang sudah jelas guna mendapatkan cara baru dan kreatif dalam mengatasi tantangan persaingan yang akan dihadapi di masa depan (Tunas, 2007). Rencana strategis suatu bank untuk bertahan dalam kompetisi ini harus didukung dengan menyiapkan infrastruktur yang memadai antara lain sumber daya manusia yang berkualitas, informasi dan teknologi (IT) yang canggih, jaringan layanan yang tersebar luas, serta kebijakan dan prosedur yang tepat.

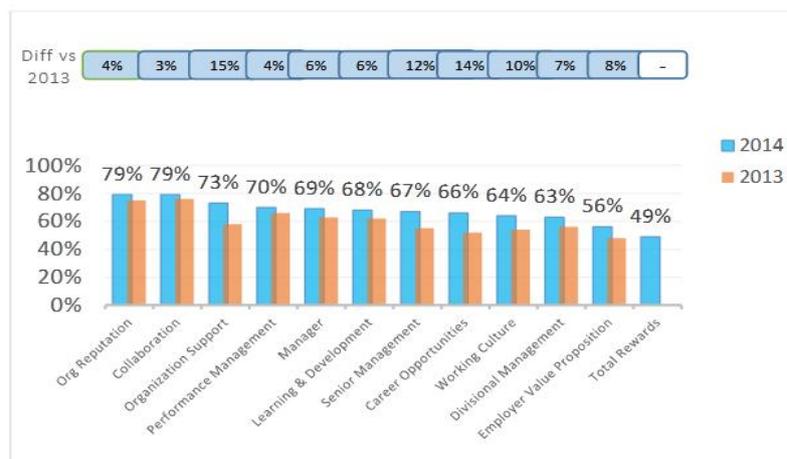
PT. Bank OCBC NISP Tbk (selanjutnya disebut Bank OCBC NISP) sebagai salah satu perusahaan perbankan di Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang sangat mendukung program pengembangan perusahaan melalui pengembangan sumber daya manusianya. Bank OCBC NISP selalu berupaya untuk membuat suatu perencanaan yang tepat untuk mengembangkan SDM yang dimilikinya. Bank OCBC NISP terus berusaha untuk memperbaiki sistem manajemen SDM secara berkesinambungan dari waktu ke waktu untuk mendapatkan suatu sistem manajemen SDM yang paling tepat bagi seluruh karyawannya. Salah satu upaya Bank OCBC NISP untuk membangun suatu hubungan yang erat dan bersinergi dengan karyawannya adalah dengan diselenggarakannya Employee Engagement Survey (EES). Program Employee Engagement Survey (EES) merupakan salah satu bentuk kepedulian perusahaan terhadap karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan keterikatan (engagement) antara karyawan dengan perusahaan. Melalui EES, Bank OCBC NISP menerima berbagai pendapat dan saran dari karyawan yang dapat dipergunakan untuk pengembangan baik bagi karyawan maupun perusahaan di masa yang akan datang. EES dilakukan dengan metode survei yang diikuti oleh seluruh karyawan Bank OCBC NISP baik karyawan tetap maupun kontrak. Perusahaan dalam hal ini manajemen membuka pintu selebar-lebarnya bagi karyawan untuk menyampaikan feedback melalui EES. Survei ini menjamin setiap karyawan dapat menyampaikan pendapatnya mengenai perusahaan secara terbuka dan terjaga kerahasiaannya. Dari feedback tersebut, pihak manajemen akan menindaklanjuti dalam bentuk action plan melalui teknik tertentu seperti Forum Group Discussion dengan random sampling untuk memastikan initiative improvement yang akan diimplementasikan sudah sejalan dengan apa yang menjadi aspirasi karyawan.



Sumber: Bank OCBC NISP (diolah), 2023

Gambar 1. Grafik EES Bank OCBC NISP 2011-2014

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa secara bankwide, hasil nilai EES mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal ini berarti bahwa keterikatan karyawan terhadap perusahaan sudah mulai terjalin dimana sudah mulai tumbuh sebuah loyalitas dari karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja.



Sumber: Bank OCBC NISP (diolah), 2023

Gambar 2. Grafik Perbandingan Hasil EES Bank 2013-2014

Dari hasil EES di atas masih banyak yang perlu diperbaiki oleh Bank OCBC NISP khususnya 4 (empat) hal yaitu *Working Culture*, *Total Rewards*, *Employer Value Proposition*, dan *Performance Management*. *Working culture* terkait dengan kelanjutan upaya komunikasi, internalisasi, dan implementasi budaya korporat One PIC. Total rewards untuk penguatan awareness karyawan terhadap konsep total rewards itu sendiri. *Employee value proposition* lebih ke konsistensi dan pemenuhan janji perusahaan kepada karyawan, serta performance management yang berhubungan dengan transparansi proses penilaian kinerja serta peningkatan kemampuan para

leader untuk mendukung agar proses tersebut dapat berjalan baik.

Lebih dari 99% dari total karyawan mengikuti dan merespon survey ini. Hal ini dapat berarti tingkat kepercayaan karyawan terhadap maksud dan tujuan diselenggarakannya survei ini tetap terjaga dengan baik. Tingkat partisipasi karyawan dalam mengikuti survei ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Sumber: Bank OCBC NISP (diolah), 2023

Gambar 3. Tingkat Kepesertaan EES

Keterikatan karyawan menjadi salah satu pilar penting dalam skema pengelolaan SDM di Bank OCBC NISP karena hal tersebut menunjukkan kekuatan dari ikatan emosional karyawan terhadap perusahaan. Oleh karena itu perusahaan senantiasa terus menjaga, memelihara, dan meningkatkan keterikatan karyawan (*employee engagement*) untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif dan positif serta mendukung pencapaian bisnis perusahaan dan menekan tingkat turnover karyawan. Turnover dapat diartikan sebagai keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri (Rivai, 2009).

METODE

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk mengetahui dan mempelajari fakta-fakta baru sebagai jawaban dari masalah yang dipertanyakan agar pelaksanaan penelitian dapat memberikan hasil yang berdaya guna dan tepat guna. Maka dari itu penulis perlu menentukan terlebih dahulu metode penelitian yang tepat untuk digunakan sebagai strategi untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid, reliabel dan obyektif (Sugiyono, 2014). Penelitian ini akan mengukur 4 (empat) variabel yaitu *Locus of Control* yang merupakan variabel bebas,

Kepuasan Kerja dan Stress Kerja yang merupakan variabel intervening (variabel perantara) dan *Turnover Intention* yang merupakan variabel terikat.

Strata atau tingkatan pada populasi dalam penelitian ini dilihat dari latar belakang jabatan fungsional yaitu Teller, Service Assistant (SA), Premier Banking Assistant (PBA), Operation Head (OH), dan Branch Operation Head (BOH). Dari jumlah populasi sebanyak 210 orang maka akan diambil beberapa orang dari masing-masing jabatan untuk masuk kedalam jumlah sampel yang mewakili populasi. Dengan demikian pengambilan sampel yang representatif yang memiliki peluang yang sama dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin menurut Sarjono & Julianita (2011) adalah:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e² : batas ketelitian yang diinginkan

Sesuai dengan rumus ukuran sampel di atas sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

$$n = \frac{210}{1 + 210 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{210}{1,525}$$

$$n = 137,70 \text{ (dibulatkan menjadi 138 responden)}$$

Dengan diperolehnya jumlah sampel sebanyak 138 orang yang akan menjadi subjek penelitian, maka selanjutnya ditentukan komposisi pengambilan sampel penelitian menjadi sebagai berikut:

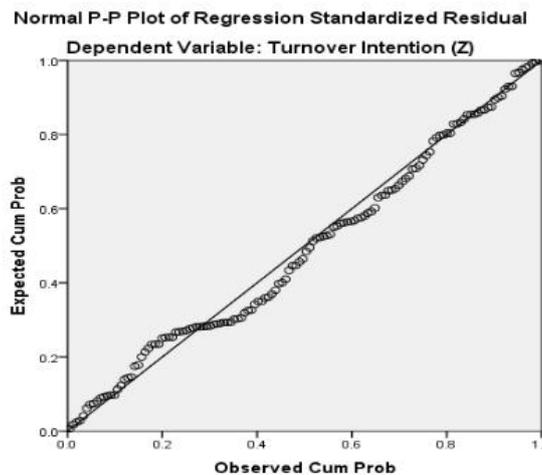
Tabel 1. Pengambilan Sampel Penelitian

No	Bagian	Jumlah	Perhitungan	Sampel
1	BOH/OH	54	$54/210 \times 138 = 35,48$	35
2	SA/PBA	79	$79/210 \times 138 = 51,91$	52
3	Teller	77	$77/210 \times 138 = 50,60$	51
Jumlah Populasi		210		138

Sumber: Hasil Analisis, 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji normalitas bertujuan untuk menguji ketepatan data yang digunakan, apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau tidak normal. Dalam pengujian ini dilakukan dengan mengamati histogram atas nilai residual dan grafik normal probability plot. Deteksi pengambilan keputusan adalah dengan syarat titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal atau tidak. Adapun hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar 1. Grafik Scatterplots

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari tolerance value atau Variance-Inflation Factor (VIF) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai VIF > 10 dan nilai tolerance > 1 maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance < 1 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kepuasan Kerja (Y1)	.663	1.508
Stress Kerja (Y2)	.663	1.508

a. Dependent Variable: Turnover Intention (Z)

Variabel	Nilai VIF	Ketetapan	Keterangan
Kepuasan Kerja (Y ₁)	1.508	< 10	Tidak ada multikolinieritas
Stress Kerja (Y ₂)	1.508	< 10	Tidak ada multikolinieritas

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Variance-Inflating Factor (VIF) untuk variabel Kepuasan Kerja (Y1) sebesar 1.508 dan Stress Kerja (Y2) sebesar 1.508 dimana masing-masing nilai tolerance variabel bebas kurang dari 1 dan nilai VIF kurang dari 10, dengan demikian model regresi ini tidak terjadi korelasi antar variabel independen di dalam persamaan itu sendiri atau tidak terdapat multikolinearitas.

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan korelasi antar anggota sampel. Untuk mengetahui adanya autokorelasi, dilakukan pengujian Durbin- Watson (DW). Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi Uji Durbin-Watson (DW test) berikut ini kriteria yang menjadi acuannya:

Tabel 3. Pedoman Interpretasi Uji Autokorelasi

Kriteria	Keterangan
< 1	Ada autokorelasi
1,1 – 1,54	Tanpa kesimpulan
1,55 – 2,46	Tidak ada autokorelasi
2,46 – 2,9	Tanpa kesimpulan
> 2,9	Ada autokorelasi

Sumber: Sugiyono, 2012

Berikut ini hasil uji autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson yang hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	Keputusan
1	.643 ^a	.414	.405	.27507	1.880	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan data tabel di atas, diperoleh nilai Durbin-Watson sebesar 1.880 dan berada diantara (1,550 - 2,460) sesuai dengan ketentuan maka model regresi ini tidak ada autokorelasi. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

A. Hasil Pengujian Pengaruh *Locus of Control* (X) Terhadap Kepuasan Kerja (Y1)

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel yang mempengaruhi (variabel bebas) terhadap variabel yang dipengaruhi (variabel terikat). Dalam penelitian ini akan dianalisa mengenai variabel kepuasan kerja jika variabel *locus of control* mengalami perubahan (kenaikan atau penurunan). Adapun hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengolahan Regresi Variabel *Locus of Control* (X)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.805	.322		8.717	.000
	Locus Of Control (X)	.457	.079	.443	5.764	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y1)

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier dalam penelitian ini adalah: $Y = 2.805 + 0.457X$. Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 2.805 diartikan bahwa jika variabel *locus of control* tidak ada maka telah terdapat kepuasan kerja sebesar 2.805 point.
- Nilai 0.457 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel lain, maka setiap perubahan 1 unit pada variabel *locus of control* akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan kerja sebesar 0.457 point.

Analisa koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat hubungan antar variabel. Dalam hal ini menganalisa hubungan *locus of control* terhadap kepuasan kerja. Adapun hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Pengolahan Data Koefisien Korelasi Variabel X

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.443 ^a	.196	.190	.37784

a. Predictors: (Constant), Locus Of Control (X)

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas diperoleh koefisien korelasinya adalah sebesar 0.443 dan sesuai ketentuan antara kedua variabel tersebut memiliki tingkat hubungan sedang.

Nilai koefisien determinasi (R-Square) dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel *locus of control* terhadap kepuasan kerja. Adapun hasil pengujian kontribusi pengaruh variabel *Locus of Control* (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y1) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.19. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.19, diperoleh nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar 0.196 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Locus of Control* (X) berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y1) sebesar 19.6% sedangkan sisanya 80.4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel stress kerja jika *locus of control* mengalami perubahan (kenaikan atau penurunan). Adapun hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Pengolahan Regresi Variabel *Locus of Control* (X)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.262	.279		8.120	.000
	Locus of Control (X)	.262	.069	.311	3.819	.000

a. Dependent Variable: Stress Kerja (Y2)

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier dalam penelitian ini adalah: $Y = 2.262 + 0.262X$. Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 2.262 diartikan bahwa jika variabel *locus of control* tidak ada maka telah terdapat nilai stress kerja sebesar 2.262 point.

- b) Nilai 0.262 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel lain, maka setiap perubahan 1 unit pada Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas diperoleh
- c) variabel *locus of control* akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel stress kerja sebesar 0.262 point.

Analisis Regresi Berganda

Uji regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar perubahan dua variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis kelima menyatakan bahwa variabel

Kepuasan Kerja (Y1) dan variabel Stress Kerja (Y2) secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel *Turnover Intention* (Z). Rumusan untuk persamaan regresinya adalah $Z = a + by_1 + by_2$. Adapun hasil analisis regresinya sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengolahan Regresi Variabel Kepuasan Kerja (Y1) dan Stress Kerja terhadap *Turnover Intention* (Z)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.801	.224		8.055	.000
	Kepuasan Kerja (Y1)	.304	.055	.429	5.541	.000
	Stress Kerja (Y2)	.286	.067	.330	4.256	.000

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresinya $Z = 1.801 + 0.304Y_1 + 0.286Y_2$. Dari hasil persamaan regresi linier berganda tersebut maka disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta sebesar 1.801, apabila variabel Y1 dan Y2 tidak ada atau bernilai nol maka telah terdapat *turnover intention* sebesar 1.801 point. Nilai konstanta signifikan karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.
- b) Nilai Y1 sebesar 0.304 menunjukkan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Y2 maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Y1 akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Z sebesar 0.304 point. Pengaruh ini positif dan signifikan karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.
- c) Nilai Y2 sebesar 0.286 menunjukkan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Y1 maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Y2 akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Z sebesar 0.286 point.

Pengaruh ini positif dan signifikan karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

Adapun hasil pengujian hipotesis dengan uji F tersebut di atas adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Pengolahan Data Pengujian F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.512	2	2.756	56.393	.000 ^b
	Residual	6.597	135	.049		
	Total	12.109	137			

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai F hitung $>$ F tabel atau ($56.393 > 3.06$) hal ini diperkuat dengan nilai probability signifikansi $0.000 < 0.05$, untuk itu hipotesis kelima yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention*, dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya dan dari hasil analisis serta pembahasan mengenai pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja dan stress kerja serta dampaknya terhadap *turnover intention*, berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik:

1. *Locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 19.6%. Dari pengujian hipotesis diperoleh t hitung $>$ t tabel atau ($5.764 > 1.977$) hal ini diperkuat dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara *locus of control* terhadap kepuasan kerja.
2. *Locus of control* berpengaruh terhadap stress kerja sebesar 9.7%. Dari pengujian hipotesis diperoleh t hitung $>$ t tabel atau ($3.819 > 1.977$) hal ini diperkuat dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara *locus of control* terhadap stress kerja.
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* sebesar 38.2%. Dari pengujian hipotesis diperoleh t hitung $>$ t tabel atau ($9.170 > 1.977$) hal ini diperkuat dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

4. Stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* sebesar 33.1%. Dari pengujian hipotesis diperoleh t hitung $>$ t tabel atau ($8.208 > 1.977$) hal ini diperkuat dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara stress kerja terhadap *turnover intention*
5. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan stress kerja secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan kontribusi pengaruh sebesar 45.5% sedangkan sisanya sebesar 54.5% dipengaruhi faktor lain. Dari pengujian hipotesis menggunakan uji statistik F hitung $>$ F tabel atau ($56.393 > 3.06$), hal tersebut juga diperkuat dengan signifikansi $0.000 < 0.05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* pada frontliner PT. Bank OCBC NISP Tbk kantor cabang wilayah Jakarta Pusat dan Jakarta Barat.

SARAN

Dari hasil penelitian ini maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dari item pernyataan mengenai variabel *Locus of Control* dapat dilihat bahwa *frontliner* Bank OCBC NISP memiliki kecenderungan *locus of control* dalam kepribadian mereka, baik *locus of control* internal maupun eksternal. Dengan adanya *locus of control* yang dimiliki oleh *frontliner* diharapkan perusahaan dapat melakukan pendekatan personal yang lebih mendalam tentang kepribadian karyawan sehingga dapat menunjang kesuksesan personal yang akhirnya akan membawa kesuksesan juga bagi perusahaan. Langkah konkrit yang dapat dilakukan bisa berupa memberikan keyakinan bahwa perusahaan konsisten dalam meningkatkan kemampuan karyawan, memberikan peran yang lebih untuk mengimplementasikan kemampuan yang ada dalam upaya pengembangan karir sehingga karyawan cukup memiliki keyakinan pada kemampuan diri yang dimiliki serta memberikan kebebasan bagi mereka dalam membuat perencanaan pekerjaan yang ada relevansinya dengan tujuan perusahaan.
2. Dari item pernyataan mengenai variabel Kepuasan Kerja dapat dilihat hasil jawaban responden mengenai penghargaan hasil kerja *frontliner* masih cukup rendah dimana banyak *frontliner* yang masih beranggapan bahwa hasil kerja mereka tidak dihargai dengan baik oleh rekan kerjanya. Dalam hal ini perusahaan khususnya atasan (*superordinate*) diharapkan dapat menjadi penengah untuk

mengatasi permasalahan ini. Diharapkan atasan di kantor-kantor cabang dapat membangun lingkungan kerja yang kondusif bagi semua karyawan sehingga *frontliner* dapat bekerjasama dengan baik dan terjalin suatu hubungan yang saling mendukung diantara mereka.

3. Dari item pernyataan mengenai variabel Stress Kerja dapat dilihat dari hasil jawaban responden bahwa sumber stress kerja terbesar adalah dari anggapan karyawan mengenai promosi atau jenjang karier yang sangat lama dan sulit untuk diraih. Dari hal ini diharapkan perusahaan dapat memberikan kesempatan yang lebih baik lagi bagi karyawan untuk meningkatkan karirnya dan memberikan dukungan agar *frontliner* dapat termotivasi untuk mengembangkan karirnya dengan baik.
4. Dari item pernyataan mengenai variabel *Turnover Intention* dapat dilihat bahwa mayoritas *frontliner* menjawab bahwa mereka rela untuk membolos kerja untuk menghadiri wawancara kerja ditempat lain dan mayoritas juga menjawab bahwa mereka merasa tidak cocok dengan pekerjaan mereka saat ini. Dari permasalahan ini diharapkan perusahaan dapat menciptakan cara untuk meningkatkan loyalitas dan keterikatan mereka terhadap perusahaan. Perusahaan harus mampu menciptakan suatu kondisi kerja yang menyenangkan bagi *frontliner* agar tercipta sebuah kenyamanan dalam bekerja sehingga *frontliner* akan merasa bahwa pekerjaannya saat ini adalah pekerjaan yang tepat dan terbaik bagi mereka.

REFERENSI

- Tunas, 2007. *Kreatif dalam mengatasi tantangan persaingan Sumber Daya Manusia*
- Rivai, V. 2009. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Rajawali Pers.
- Sarjono, H., & Julianita, W. 2011. *SPSS vs LISREL: An Introduction, Application to Research*. Jakarta: Four Salemba.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta, Bandung.