

Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Mediasi Stres Kerja

Muhammad Syahirul Akbar Jamaluddin, Thatok Asmony, Hermanto

Universitas Mataram Nusa Tenggara Barat

e-mail: msyahirulakbar@gmail.com, tasmony@yahoo.com, hermanto2307@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *work-family conflict* terhadap *organizational citizenship behavior*, signifikansi pengaruh *work-family conflict* terhadap stres kerja, signifikansi stress kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dan signifikansi pengaruh *work-family conflict* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan mediasi stress kerja pada perawat wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dalam penelitian sampelnya. Jumlah responden sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah angket, interview dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis PLS (Partial Least Square) dengan bantuan program Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negative tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, stres kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dan *organizational citizenship behavior* dapat dipengaruhi oleh *work-family conflict* tanpa stres kerja sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

This research aims to analyze and determine the effect of work-family conflict on organizational citizenship behavior, the significant effect of work-family conflict on job stress, the significant effect of job stress on organizational citizenship behavior and the significant effect of work-family conflict Regional General Hospital of Mataram City. This type of research is associative research. This research uses purposive sampling method with the respondents was 96 respondents of Non-PNS female nurses. Data collection methods in this study were questionnaire, interview and documentation. The data analyzes using PLS (partial least square) analysis with the Smart PLS program. The result of the research showed that work-family conflict had a negative and no significant effect on organizational citizenship behavior, work-family conflict had a positive and significant effect on job stress, job stress had a negative and no significant effect on organizational citizenship behavior. In addition, this research found that job stress not mediated the effect between work-family conflict and organizational citizenship behavior.

Keywords: Work-Family Conflict, Job Stress, Organizational Citizenship Behavior

PENDAHULUAN

Perawat sebagai kunci keberhasilan pelayanan di RS diharapkan dapat melakukan tugas ekstra atau tugas selain kewajiban perawat pada umumnya, seperti mau bekerja sama dan menolong sesama perawat atau pasien. Perilaku mengerjakan tugas ekstra yang melebihi tugas pokok pekerjaannya tersebut dinamakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB memiliki peran yang cukup besar dalam perkembangan organisasi dalam hal ini adalah RS. Secara lebih jelas hal ini dapat dilihat dari berbagai faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku OCB yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, interaksi dengan pimpinan, produktivitas kerja, jenis kelamin, performansi kerja, dan suasana hati/mood (Lepine, 2002). Peran kompleks seorang perawat membuatnya membutuhkan perilaku ekstra dalam menyelesaikan pekerjaannya. *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu di luar tanggung jawab yang dilakukan secara sukarela dan dilakukan untuk kemajuan organisasi (Organ, Podsakoff & Mac Kenzie, 2006). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang perawat, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2008). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi dan bersifat konstruktif (Organ, Podsakoff & Mac Kenzie, 2006).

Perawat wanita harus dapat membagi waktu dan perhatiannya antara perannya dalam pekerjaannya dan perannya sebagai ibu rumah tangga/anggota keluarga sehingga menimbulkan peran ganda. Situasi ini terkadang membuat perawat seringkali merasa kesulitan menyeimbangkan waktu antara keluarga dengan pekerjaan. Sebelum dan setelah bekerja, perawat masih melakukan pekerjaan rumah tangga, sehingga dapat memicu konflik di keluarga yang menyebabkan perawat kurang mood dalam memberikan pelayanan sebagai perawat. Selain itu adanya tuntutan kerja yang terlalu berat tentunya akan menyulitkan untuk memenuhi tanggung jawabnya ditempat lain, hal ini seringkali memunculkan konflik yang kerap disebut sebagai *Work Family Conflict* (WFC). *Work-Family Conflict* timbul saat seseorang yang melakukan perannya dalam suatu pekerjaan mengalami kesulitan melakukan perannya dalam keluarga maupun sebaliknya (Latifah & Rohaman, 2014). Bolino dan Turnley (2005) serta Sandjaja dan Handoyo (2012) telah melakukan penelitian yang dapat membuktikan bahwa WFC memiliki pengaruh terhadap OCB. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa WFC memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB, semakin tinggi konflik yang terjadi antara pekerjaan dengan keluarga maka perilaku OCB yang munculpun rendah dan WFC juga seringkali terjadi pada pekerja wanita.

Hasil yang sama ditunjukkan oleh Sandjaja dan Handoyo (2012) dengan hasil bahwa *work-family conflict* memiliki kontribusi/pengaruh yang negatif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Namun, pada penelitian Aurangzeb, et al, (2017) yang melakukan penelitian pada karyawan bank di kawasan Peshawar, Pakistan. Menunjukkan hasil penelitian bahwa *Work-Family Conflict* (WFC) berpengaruh positif secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan tingkat kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 30,5%. Sehingga memunculkan celah penelitian untuk melakukan penelitian ulang dengan variabel yang sama pada perawat wanita Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram dengan menambahkan variabel mediasi yaitu Stres Kerja. Stres kerja diduga dapat menjembatani pengaruh *work-family conflict* terhadap *organizational citizenship behavior*. Menurut Sutanto dan Mogi (2016) semakin tinggi *work-family conflict* seseorang karyawan, maka akan berdampak pada

meningkatnya stress kerja karyawan tersebut. Indrawan (2009) menyatakan bahwa stres kerja disebabkan adanya ketidak seimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *Work-Family Conflict* terhadap Stres Kerja dan terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian oleh Divara dan Rahyuda (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *Work-Family Conflict* terhadap Stres Kerja. Hal ini diukung oleh penelitian Sabuhari, Soeleman dan Zulkifly (2016) yang dilakukan pada Ibu yang bekerja sebagai guru di Kota Ternate yang juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *Work-Family Conflict* terhadap Stres Kerja. Penelitian Widjajani, Susi dan Kurniati (2010) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara stres kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin tinggi tingkat stress kerja pada karyawan maka menimbulkan *Organizational Citizenship Behavior* menjadi semakin rendah. Dengan demikian variabel stress kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap OCB perawat.

Penelitian ini dilakukan pada perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram dimana berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram didapatkan data bahwa absensi perawat Wanita Non-PNS masih banyak yang datang atau pulang tidak tepat waktu karena terganggu oleh urusan keluarga seperti harus mengantar anak ke sekolah terlebih dahulu. Ketidak mampuan perawat untuk mengatur urusan pekerjaan dan urusan keluarga ini terkadang membuat perawat membuat jenuh dan akhirnya timbul stres sehingga akhirnya membuat perawat tidak bersemangat dalam bekerja. Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan pada situasi yang berbeda-beda, tetapi masih relevan dengan tema penelitian ini yang dapat dijadikan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian ini. Farida (2013) melakukan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* (WFC) berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kuswardi dan Haryanti (2014) yang melakukan penelitian pada perawat perempuan Rumah Sakit X di Semarang menunjukkan hasil bahwa *Work Family-Conflict* berpengaruh negatif yang sangat signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu Sandjaja dan Handoyo (2012) melakukan penelitian pada 87 orang pegawai tetap PT. Kantor Pos Indonesia (Persero) Surabaya 6000 menunjukkan hasil bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Paat dan Ratnaningsih (2018) yang dilakukan pada guru wanita Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) di Kecamatan Semarang, masih menunjukkan hasil yang sama dimana *Work Family-Conflict* berpengaruh negatif yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Aurangzeb, et al, (2017) yang melakukan penelitian pada karyawan bank di kawasan Peshawar, Pakistan. Menunjukkan hasil penelitian bahwa *Work-Family Conflict* (WFC) berpengaruh positif secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Divara (2016) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Stres Kerja, penelitian yang dilakukan pada 53 pegawai kontrak Dinas Kebudayaan Provinsi Bali ini menunjukkan hasil bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan oleh Sabuhari (2016) yang melakukan penelitian pada Ibu yang bekerja sebagai guru di Ternate dengan menunjukkan hasil *Work-Family Conflict* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Raharjo (2013) melakukan penelitian pada PT. Bank Madniri (Persero) TBK wilayah Surakarta menunjukkan hasil bahwa *Work Family-Conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap Stres Kerja. Hal ini karena beban pekerjaan yang berat yang mengharuskan karyawan melakukan lembur pekerjaan sehingga pulang larut malam menyebabkan perhatiannya kepada keluarga berkurang. Hal tersebut membawa konsekuensi bahwa sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban pada pekerjaan di kantor menyebabkan karyawan harus mengubah aktivitasnya di keluarga dan membuatnya sulit untuk memenuhi tanggung jawab keluarga.

Terkait dengan hubungan Stres Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*, beberapa penelitian terdahulu disajikan sebagai berikut ini. Penelitian yang dilakukan oleh Pemayun dan Wibawa (2017) pada Dinas Koperasi Pemerintahan Provinsi Bali dengan responden berjumlah 80 orang menunjukkan hasil bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dirasakan karyawan maka semakin rendah penerapan *Organizational Citizenship Behavior*. Setyanto (2018) melakukan penelitian pada Bank BNI Syariah Surakarta memperoleh hasil bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil yang di peroleh tersebut terjadi karena munculnya stres akibat ketidakmampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, sehingga priaku *Organizational Citizenship Behavior* menurun. Selain itu penelitian dengan hasl yang sama juga dilakukan oleh Jumaidi dan Nugrahati (2018) pada PT. Multitek Indopanca Jakarta dengan menunjukkan hasil bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Prasasti dan Yuniawan (2017) mendukung hasil penelitian lainnya dengan hasil Stres Kerja bepengaruh negatif secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang artinya, semakin tinggi tingkat stres seorang karyawan maka semakin menurun tingkat keperdulianya terhadap hal-hal diluar kewajiban profesionalnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Stres Kerja pada perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Stres Kerja sebagai variabel mediasi pada perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.

TINJAUAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suau system erja yang formal dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Indikator pengukuran *Organizational Citizenship Behavior* menurut Budiharjo (2004) yaitu Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, dan Civic Virtue.

Work-Family Conflict

Carikci (2002, h.1) mendefinisikan WFC sebagai konflik yang terjadi karena adanya ketidakseimbangan dan gangguan yang muncul bersamaan antara peran dalam pekerjaan dan di keluarga dimana seorang individu tidak dapat mengelola berbagai tuntutan yang muncul dan juga merupakan bentuk konflik peran ekstra di mana tuntutan pekerjaan mengganggu tuntutan keluarga dan begitu sebaliknya, misalnya harus menghabiskan waktu di tempat kerja lebih banyak daripada di rumah sehingga menimbulkan konflik dengan suami atau suami mengharuskan istri untuk memenuhi kewajibannya dahulu untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga sebelum berangkat kerja. Indikator Pengukuran variabel *Work-Family Conflict* menurut (Netemeyer, Boles, dan McMurrian dalam Rahmawati, 2015), adalah tekanan pekerjaan dan tekanan keluarga .

Stres Kerja

Robbins (2006) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan. Handoko (2001) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat memengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi emosi seseorang. Stres sering dikatakan membawa konteks negatif, namun juga memiliki nilai positif jika masih dalam keadaan yang wajar, karena akan menambah semangat dalam bekerja, motivasi dan kinerja. Namun beberapa karyawan menganggap tekanan dari beban kerja yang tinggi merupakan tantangan positif yang mampu memperkaya kualitas kerja dan kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2009). Indikator pengukuran stres kerja menurut Mangkunegara (2000) yakni, beban kerja, waktu kerja, umpan balik yang didapatkan dan tanggung jawab.

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sample survey*. Menurut Nazir (2005:217) *sample survey* adalah suatu prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Adapaun jumlah perawat Non-PNS pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram berjumlah 361 orang yang terdiri dari 153 orang berjenis kelamin laki-laki dan 208 orang berjenis kelamin wanita. Untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan teknik penentuan sampel yang di gunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, penentuan kriteria sampel dipilih atas dasar kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan. Adapun variabel pada penelitian ini adalah Variabel Terikat (*Dependent Variabel*) merupakan suatu variabel yang di pengaruhi variabel bebas yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Variabel Bebas (*Independent Variabel*) atau variabel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain dalam hal ini adalah *Work-Family Conflict* serta variabel mediasi (Z) yaitu variabel Stres Kerja. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan statistic deskriptif yang merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan data secara umum. Selanjutnya analisis regresi liner berganda digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh

antar variabel dalam penelitian ini. Analisis regresi parsial dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *Smart PLS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Evaluasi Measurement

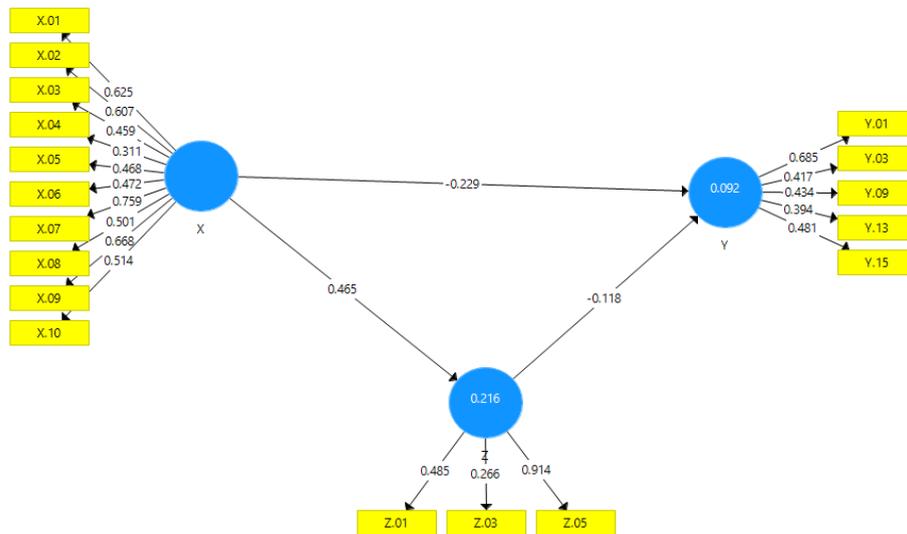
Outer model atau model pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Ada tiga kriteria untuk menilai outer model yaitu *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikator. Berdasarkan tabel outer loadings di atas dapat dilihat bahwa item dari indikator *Work-Family Conflict*, Stres Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* akan didrop (dibuang) yaitu Y2, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8, Y10, Y11, Y12, Y14, Z2, Z4, dan Z6 karena memiliki nilai loading kurang dari 0,3 dan selanjutnya dilakukan re-estimasi. Nilai outer loading konstruk setelah di re-estimasi lebih besar dari 0,3. Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan indikator yang digunakan adalah valid. Berikut adalah gambar nilai outer loading konstruk setelah di re-estimasi.

Tabel 1: Outer Loadings

| No. | Variabel | Item | Outer Loadings |
|-----|--|-------|----------------|
| 1. | <i>Work-Family Conflict (X)</i> | X1.1 | 0.625 |
| | | X1.2 | 0.616 |
| | | X1.3 | 0.457 |
| | | X1.4 | 0.445 |
| | | X1.5 | 0.502 |
| | | X1.6 | 0.371 |
| | | X1.7 | 0.728 |
| | | X1.8 | 0.551 |
| | | X1.9 | 0.671 |
| | | X1.10 | 0.522 |
| 2 | <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i> | Y1.1 | 0.384 |
| | | Y1.2 | -0.400 |
| | | Y1.3 | 0.308 |
| | | Y1.4 | -0.125 |
| | | Y1.5 | -0.505 |
| | | Y1.6 | 0.156 |
| | | Y1.7 | -0.295 |
| | | Y1.8 | -0.214 |
| | | Y1.9 | 0.188 |
| | | Y1.10 | -0.275 |
| | | Y1.11 | -0.257 |
| | | Y1.12 | 0.178 |
| | | Y1.13 | 0.340 |
| | | Y1.14 | -0.006 |
| | | Y1.15 | 0.331 |
| 3. | Stres Kerja (Z) | Z1.1 | 0.353 |
| | | Z1.2 | 0.058 |
| | | Z1.3 | 0.438 |
| | | Z1.4 | -0.411 |
| | | Z1.5 | 0.795 |
| | | Z1.6 | 0.190 |

Sumber: Data Diolah.

Gambar 1 : Diagram Jalur Permodelan dan Nilai Outer Loadings Re-Estimasi



Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan digunakan untuk melihat apakah suatu indikator dari variabel laten tertentu berbeda dari indikator-indikator variabel laten lainnya, sehingga indikator tersebut dianggap layak untuk menjelaskan variabel latennya.

Tabel 2: Nilai Square Root of Average Variance Extract (AVE)

| | AVE | √ AVE | Keterangan |
|--|-------|-------|------------|
| <i>Work-Family Conflict</i> | 0.304 | 0.551 | Valid |
| Stres Kerja | 0.244 | 0.493 | Valid |
| <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 0.380 | 0.616 | Valid |

Sumber: Data Diolah.

Berdasarkan uji validitas diskriminan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa akar AVE masing-masing lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan pada penelitian adalah valid. Seluruh variabel yang dianalisis lebih besar dari nilai korelasi tertinggi antar masing-masing variabel independen dengan variabel lainnya.

Reliabilitas Komposit

Variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai *composite reliability* diatas 0,70 . Pada tabel berikut akan disajikan nilai *composite reliability*.

Tabel 3: Nilai Composite Reliability

| Variabel | Composite Reliability |
|--|-----------------------|
| <i>Work-Family Conflict</i> | 0.806 |
| Stres Kerja | 0.598 |
| <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 0.606 |

Sumber: Data Diolah

Nilai reliabilitas komposit yang ditunjukkan pada tabel 3 diatas untuk setiap konstruk menunjukkan bahwa konstruk *Work-Family Conflict*, konstruk Stres Kerja dan konstruk *Organizational Citizenship Behavior* reliabel.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Penilaian terhadap model struktural atau *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antar kosntruk, nilai signifikansi dan *R-Square* model penelitian.

Tabel 4: Nilai R-Square konstruk dependen

| Variabel | <i>R-Square Adjusted</i> |
|--|--------------------------|
| Stres Kerja (Z) | 0.072 |
| <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) | 0.208 |

Sumber: Data Diolah.

Nilai Q-Square diketahui sebesar 0,4 atau 40% untuk *Work-Family Conflict* sebagai variabel independen yang memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Stres Kerja sebesar 40% menunjukkan bahwa model mempunyai predictive relevance karena mempunyai nilai yang lebih besar dari nol, berarti semakin baik dan layak untuk dipergunakan dalam prediksi. Berdasarkan hasil perhitungan ini juga memberikan arti bahwa masih ada 60 % variabel lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* Perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram diluar model yang tidak diteliti, misalnya kepemimpinan, kompensasi, budaya organisasi, burnout, dan lingkungan kerja.

Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis 1 menyatakan bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan adanya pengaruh negatif dengan nilai koefisien -0.284 dan nilai *p* value sebesar 0.184 menunjukkan pengaruhnya tidak signifikan. Nilai *p* value tersebut berada di atas nilai $\alpha=0,10$. Dengan demikian H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis 2 menyatakan bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh positif terhadap Stres Kerja. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara *Work-Family Conflict* terhadap Stres Kerja menunjukkan adanya pengaruh positif dengan nilai koefisien 0.465 dan nilai *p* value sebesar 0,000 menunjukkan pengaruhnya signifikan. Nilai *p* value tersebut berada di bawah nilai $\alpha=0,10$. Dengan demikian H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja.

Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis 3 menyatakan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil uji terhadap koefisien parameter antara Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan adanya pengaruh positif dengan nilai koefisien -0.118 dan nilai *p* value sebesar 0.586 menunjukkan

pengaruhnya tidak signifikan. Nilai p value tersebut berada diatas nilai $\alpha=0,10$. Dengan demikian H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Jadi, apabila stress kerja yang dimiliki oleh perawat wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram rendah maka *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat begitupun sebaliknya apabila stress kerja yang dimiliki oleh perawat wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram tinggi maka *Organizational Citizenship Behavior* akan rendah.

Pengujian Hipotesis 4

Besarnya nilai koefisien jalur *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi yaitu sebesar $(0.465 \times -0.118) = -0.055$. Untuk melihat lebih jelasnya mediasi variabel/pengaruh tidak langsung antara variabel bebas *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Stres Kerja sebagai variabel Intervening, dapat dilihat pada tabel 5 berikut :

Tabel 5: Perhitungan Mediasi Variabel /Pengaruh Tidak Langsung

| Pengaruh Variabel | Perhitungan | Nilai Koefisien Jalur |
|--|-------------------------|-----------------------|
| Rangkuman Pengaruh Langsung (Direct Effect) | | |
| <i>Work-Family Conflict</i> (X) \rightarrow <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) | - | -0.284 |
| <i>Work-Family Conflict</i> (X) \rightarrow Stres Kerja (Z) | - | 0.465 |
| Stres Kerja (Z) \rightarrow <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) | - | -0.118 |
| Rangkuman Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect) | | |
| <i>Work-Family Conflict</i> (X) \rightarrow Stres Kerja (Z) \rightarrow <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) | (0.465×-0.118) | -0.055 |

Sumber: Data Diolah.

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa Stres Kerja tidak memiliki efek mediasi pada pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.

Pembahasan

Pengaruh *Work-Family Conflict* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku OCB diantaranya adalah suasana hati (mood) dan karakteristik individual yang berasal dari dalam diri individu. Hal ini secara tidak langsung berkaitan dengan kehidupan individu masing-masing. Kehidupan individu yang menjadi pengaruh yang paling besar dalam menjalani berbagai aktivitas adalah keluarga. Saat ini semakin banyak pasangan suami istri yang bekerja (two career couples). Sayangnya banyak sekali pasangan terutama perempuan yang kurang dapat menyeimbangkan kehidupan keluarga dan kehidupan pekerjaan sehingga seringkali muncul konflik yang tentunya merugikan diri sendiri dan orang lain (Soepatini, 2002). Konflik tersebut seringkali disebut dengan *Work Family-Conflict* (WFC).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sandjaja dan Handoyo (2012) bahwa WFC mempengaruhi perilaku OCB. Semakin rendah konflik yang dialami baik di

keluarga maupun pekerjaan, semakin tinggi karyawan terikat dengan OCB begitu juga sebaliknya. Selain itu, Organ (2006) juga mengemukakan bahwa individu yang dapat membagi waktu dengan proporsi yang seimbang antara pekerjaan dan keluarga, nampaknya memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan banyak keluhan.

Adanya permasalahan di keluarga membuat seorang pegawai menjadi malas saat bekerja dan cenderung memiliki helping behavior yang rendah atau enggan untuk memberikan bantuan pada rekan kerjanya karena suasana hati yang sedang buruk. Apabila seorang pegawai memiliki WFC yang rendah maka perilaku OCB tentunya akan muncul sehingga pegawai lebih memiliki kesukarelaan dalam membantu dan menolong sesama rekan kerja.

Pengaruh *Work Family Conflict* (WFC) terhadap Stres Kerja

Teori peran menjelaskan bahwa konflik peran individu terjadi ketika pengharapan dalam hal kinerja salah satu peran menimbulkan kesulitan dalam peran lain (Katz dan Kahn, 1978 dalam Judge et al, 1994). Salah satu bentuk konflik peran adalah konflik peran ganda yaitu WFC. Konflik peran yang terjadi dalam WFC adalah di mana adanya benturan atau tuntutan antar peran dalam keluarga dan pekerjaan yang saling mengganggu, baik keluarga yang mengganggu pekerjaan ataupun sebaliknya.

Kedua komponen WFC, yaitu *work interference with family* (WIF) dan *family interference with work* (FIW) keduanya dapat menyebabkan terjadinya stres kerja (Judge et al, 1994). Selanjutnya Judge et al menyatakan bahwa komponen WIF cenderung lebih berpeluang menyebabkan stres kerja karena ketika urusan pekerjaan mencampuri kehidupan keluarga, seringkali terjadi tekanan pada individu untuk mengurangi waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan dan menyediakan lebih banyak waktu untuk keluarga. Sama halnya dengan komponen FIW yang dapat menyebabkan stres kerja dikarenakan banyaknya waktu untuk berkumpul bersama keluarga menyebabkan kurangnya waktu yang dibutuhkan dalam menangani urusan pekerjaan dan kedua komponen tersebut berpotensi menyebabkan terjadinya stres kerja.

Banyak bukti yang menjelaskan bahwa tekanan antara peran keluarga dan pekerjaan dapat mengarah pada penurunan fisik dan psikologis karyawan (Bedeian et al dalam Thomas dan Ganster, 1995). Kahn, et al dalam Thomas dan Ganster (1995) menggunakan teori peran dalam menjelaskan tekanan tersebut yang biasa disebut dengan konflik antar peran (*interrole conflict*). Konflik antar peran terjadi ketika pelaksanaan salah satu peran menyulitkan pelaksanaan peran yang lain. Tekanan untuk menyeimbangkan dua peran tersebut dapat menyebabkan timbulnya stres. Quinn dan Staines (dalam Thomas dan Ganster, 1995) menjelaskan dalam surveinya mengenai *work-family conflict* bahwa 38 persen pria dan 43 persen wanita yang telah menikah dan memiliki pekerjaan serta anak dilaporkan mengalami *work-family conflict*.

Pengaruh Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ, Podsakoff dan MacKenzie, (2006) stres dapat mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* sebab, apabila seorang pegawai merasa stress maka sikap atau perilaku *Organizational Citizenship Behavior* terhadap pegawai lainnya akan menurun. Begitu pula sebaliknya apabila seorang pegawai merasa puas / tidak merasakan stres kerja maka sikap atau perilaku *Organizational Citizenship Behavior* terhadap pegawai lainnya akan meningkat. Sejalan dengan Tosi dalam Purwanti dan Mafiztun (2016) menyebutkan bahwa semakin tinggi stres kerja maka akan

menurunkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan demikian stres kerja mempunyai hubungan dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian Paille (2011) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian Cahyono (2015) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada responden 96 Perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram mengenai pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut *Work-Family Conflict* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Work-Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Stres Kerja berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat Stres Kerja perawat tidak selalu berdampak pada menurunnya *Organizational Citizenship Behavior* perawat wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Stres kerja tidak berfungsi sebagai variabel mediasi pada pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap menurunnya *Organizational Citizenship Behavior* Perawat Wanita Non-PNS Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram, dengan kata lain *Work-Family Conflict* mampu mempengaruhi secara negatif dan tidak signifikan *Organizational Citizenship Behavior* perawat tanpa melalui Stres Kerja.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris yang terkait dengan *Work-Family Conflict*, Stres Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* di bidang jasa kesehatan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang *Organizational Citizenship Behavior* dengan memperhatikan variabel lain seperti : tipe keperibadian, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan masih banyak yang lainnya.

Saran

Pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam menetapkan aturan syarat perawat misalnya yang belum menikah atau yang belum memiliki anak, sehingga angka *Work-Family Conflict* yang terjadi pada perawat dapat diminimalisir. Pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram diharapkan dapat menerapkan teori *family-friendly policies* sebagai bentuk perbaikan mutu kehidupan kerja (MKK) untuk mengelola *Work-Family Conflict*. Pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram diharapkan dapat lebih memperhatikan tingkat Stres Kerja perawat melalui perbandingan antara waktu kerja, beban kerja dan umpan balik perawat agar tidak terlalu memberatkan salah satu pihak saja, juga dengan menambah fasilitas perawat seperti menyediakan tempat penitipan anak agar perawat tenang dalam mengontrol anak mereka. Pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram diharapkan dapat lebih memperhatikan hal-hal yang sekiranya menyangkut kesejahteraan perawat, hal ini dapat dilakukan dengan gaya kepemimpinan yang dapat lebih meluangkan waktu untuk melakukan *briefing* atau sekedar *sharing* agar pimpinan mengetahui permasalahan yang dihadapi bawahan serta dapat menentukan kebijakan dan solusi, agar kedepannya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* perawat muncul yang dimana akibatnya dapat meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Disarankan bagi perawat Wanita Non-PNS

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram untuk lebih pandai dalam mengatur waktu antara pekerjaan dan keluarga, agar dapat meminimalisir munculnya *Work-Family Conflict* (WFC), misalnya bagi perawat Wanita yang memiliki balita disarankan untuk mempekerjakan *baby-sitter*, kemudian bagi perawat Wanita yang merasa memiliki beban kerja/kesibukan yang tinggi dan kesulitan mengelola waktu untuk mengimbangi urusan pekerjaan dan keluarga, disarankan untuk mempekerjakan Asisten Rumah Tangga (ART).

DAFTAR REFERENSI

- Aurangzeb.,Zaema Asrar., Tabinda Ilyas., Sana Arz Bhutto. 2017. Work Family Conflict and Organizational Citizenship Behavior in Bank Employees. *Industrial Engineering Letters*.Vol.7, No.2.
- Bolino, M.C., &Turnley, W.H., (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, No. 4, 740-748.
- Divara, Rahyuda, 2016, Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional Pegawai Kontrak Dinas Kebudayaan Provinsi Bali, *International Journal of Psychological Studies*: Vol. 6, No. 4: 2014
- Farida, Nur. (2013). Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Organizational Citizenship BehaviourPada PT. TanjungUnggulMandiri.*JurnalBinus*. 2013.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta..
- Judge, TA. and JA. Colquitt. 2004. Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), pp: 394-404.
- Kuswardi, J.F., dan Haryanti. K., 2014. Hubungan Work Family Conflict (WFC) Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat Perempuan Rumah Sakit X Semarang :Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Lepine, J.A., Eres, A., Johnson, D.E. 2002. The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta Analysis. *Journal of Applied Pshychology*. Vol 87. No. 01 (52-65).
- Nazir, M., 2005, *Metode Penelitian*. Bogor :Ghalia Indonesia.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S. and McMurrian, R. 1996. Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 81 (4), 400-10.
- Mangkunegara, A.P., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT. Remaja Rodakkarya.

- Organ, D. W., P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
- Paat, F. F., Ratnaningsih, I. Z., 2018. Hubungan Antara Konflik Pekerjaan-Keluarga Dengan Prilaku Kwargaan Organisasi Pada Guru Wanita Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Di Kecamatan Semarang Timur Kota Semarang, *JurnalEmpati*, Vol. 7, Hal. 238-246.
- Paille, Pascal. (2011) "Stresful Work, Citizenship Behavior and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction". *Journal of Management Research*. 3 (1): E1, ISSN 1941-899X.
- Pemayun dan Wibawa., I Made Artha., 2017, Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Organisational Citizenship Behavior, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 9 : 5088-5115.
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, J. B. Paine, D. G. Bachrach. 2000. *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestion for the Future Research*. *Journal of Management*.
- Podsakoff, M., Scott, B.M., Paine, J.B., Bachrach, D.G. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestion For Future Research*. *Journal Of Management*. 26/3. p.513-563.
- Raharjo, Slamet. 2013. *Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict), Stres Kerja dan Pengaruh Kinerja Pelayanan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Wilayah Surakarta*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret.
- Rahmawati Annisa, 2015. "Pengaruh Work-Family Conflict Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Ghrasia Yogyakarta". Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta.
- Robbins, S.P., 2003, *Perilaku Organisasi*, Edisi Ke-9, Jakarta :IndeksKelompokGramedia.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, EdisiKese puluh. Jakarta: Gramedia.
- Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, SalembaEmpat, Jakarta.
- Robbins, S.P, dan Judge. 2008. *Prilaku Organisasi*. Buku 2, Jakarta :SalembaEmpat Hal 256.
- Robbins, Stephen. P.& Timothy A. Judge. 2009. *Organizational Citizenship Behavior*. 13 Three Edition, USA : Pearson Internasional Edition, Prentice-Hall.

Sandjaja, M., Handoyo, S. 2012. Pengaruh LMX dan Work Family Conflict terhadap Organizational Citizenship Behavior. Jurnal Psikologi Industri Organisasi. Vol. 1. No. 02 (55-62).

Sabuhari, R., Soeleman, M., Zulkifly, 2016, Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja (Studi Kasus Pada Ibu Yang Bekerja Sebagai Guru Di Kota Ternate), Jurnal Penelitian Humano Vol. 7 No. 2 Edisi November 2016.