

PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP LINGKUNGAN KERJA, STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

(Studi pada Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Karel Saisuitubun Langgur)

Thomas E.V. Rahajaan^{1,2}, Bambang Swasto^{1,3}, Kusdi Rahardjo^{1,4}

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang¹

Kopertis XII Dpk STIA Langgur Ambon²

e-mail:^{1,2} thomas_rahajaan@yahoo.com

e-mail:^{1,3} bswasto@gmail.com

e-mail:^{1,4} kusdi_sbu@yahoo.com

Abstract

This study is explanatory research. The purpose of this study is to analyze and to explain the effect of: Job Characteristics toward Work Environment, Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB). Work Environment toward Job Stress, Job Satisfaction and OCB. Job Stress toward Job Satisfaction and OCB; Job Satisfaction toward OCB. The population of this research consists of 39 non-medical personnel and 170 medical officer who work in District Public Hospital of Karel Saisuitubun Langgur. The sampling in this research is random sampling technique that is continued by using the proportionate random sampling. Therefore, the size of the sample consists of 26 non-medical personnel and 111 medical officer. The data collecting technique is questionnaire. The result of this study shows: (1) Job characteristics have significant effect toward Work Environment, (2) Job Characteristics have significant effect toward job stress, (3) Job Characteristics do not have significant effect toward Job Satisfaction, (4) Job Characteristics do not have significant effect toward OCB, (5) Work Environment has significant effect toward Job Stress, (6) Work Environment has significant effect toward Job Satisfaction, (7) Work Environment has significant effect toward OCB, (8) Job Stress has significant effect toward Job Satisfaction, (9) Job Stress has significant effect toward OCB, (10) Job Satisfaction has significant effect toward OCB.

Keyword: Job Characteristics, Work Environment, Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior

Abstrak

Studi ini adalah *explanatory research*. Tujuan dari studi ini untuk menganalisis dan menjelaskan: pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan *OCB*. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan *OCB*. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *OCB*. Populasi penelitian sebanyak 39 pegawai non kesehatan, 170 pegawai kesehatan yang bekerja di RSUD Karel Saisuitubun Langgur. Penarikan sampel menggunakan teknik random sampling yang dilanjutkan dengan *proportionate random sampling* sehingga diperoleh sampel pegawai non kesehatan 26 orang, pegawai kesehatan 111 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa: (1) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Lingkungan Kerja. (2) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja, (3) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja. (4) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh tidak signifikan terhadap *OCB*. (5) Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja. (6) Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. (7) Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *OCB*. (8) Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. (9) Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *OCB*. (10) Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *OCB*.

Kata Kunci: Karakteristik Pekerjaan, Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, *OCB*

PENDAHULUAN

Sumberdaya manusia (SDM) adalah modal utama organisasi yang diwujudkan dengan kemampuan, *skill*, kepribadian, motivasi dan nilai kultural organisasi serta dapat mengarah pada beragam perilaku dan performa. Pengelolaan SDM perlu diimbangi dengan upaya penciptaan iklim organisasi yang sehat dan menyenangkan, ragam kerja, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, stres kerja yang rendah dan kepuasan kerja yang tinggi sehingga diharapkan dapat membentuk perilaku pegawai yang baik ditempat kerja.

Beberapa studi yang dilakukan untuk menganalisa hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini, seperti studi yang dilakukan oleh Miles dan Porter (1994), mengemukakan bahwa karakteristik pekerjaan berkaitan dengan isi dan konten pekerjaan. Semakin pekerjaan memiliki variasi, identitas, signifikansi, otonomi dan *feedback* semakin pegawai puas dan berkomitmen, dan semakin pegawai puas dan berkomitmen semakin mereka terlibat dalam pekerjaan mereka masing-masing serta semakin mereka terlibat dalam pekerjaan mereka masing-masing semakin mereka menunjukkan perilaku anggota yang mengarah pada efektivitas organisasi (Mohsan *et al.* 2011).

Faktor lainnya yang berpengaruh pada stres, kepuasan dan perilaku anggota organisasi adalah lingkungan kerja. Suwatno dan Priansa (2011) mengungkapkan bahwa kondisi-kondisi fisik di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yang meliputi: (1) rancangan ruang kerja (*work space design*), (2) rancangan pekerjaan seperti peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan dan hasil kerja, (3) kondisi lingkungan kerja seperti kebisingan, ventilasi, penerangan, (4) tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy*. Tampaknya, adalah logis untuk menganggap bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari OCB, karyawan yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi membantu individu lain dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka (Robbins dan Judge, 2009).

Penelitian ini berangkat dari perbedaan hasil penelitian beberapa peneliti sebelumnya terkait dengan variabel penelitian. Perbedaan yang dimaksud adalah ada dan tidak adanya pengaruh antara variabel yang diteliti. (1) Wu *et al.* (2012) dalam penelitian mereka menunjukkan

bahwa: Isolasi di tempat kerja secara positif terkait dengan ketegangan kerja, kelelahan emosional dan mood yang tertekan pada pekerjaan. Hasil ini berbeda dengan hasil penelitian Fairbrother dan Warn (2003) menunjukkan bahwa: stres diasosiasikan dengan kurangnya kejelasan dalam peranan kerja, gangguan terhadap rutinitas harian, gangguan terhadap kehidupan personal bukan ketidaknyamanan yang diakibatkan oleh lingkungan fisik. (2) Bogar (2011) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa: lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan menurut Budiyanto dan Oetomo (2011), lingkungan kerja tidak memiliki efek signifikan terhadap kepuasan kerja. (3) Penelitian Mohsan *et al.* (2011) menunjukkan: terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara keterlibatan kerja dan perilaku anggota organisasi. Hasil penelitian Krishnan *et al.* (2010), menemukan bahwa ketiga dimensi karakteristik kerja motivasi (otonomi kerja, ragam kerja, dan signifikansi kerja) dan kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan OCB. Berbeda dengan dengan hasil penelitian Paillé (2010) menunjukkan bahwa keterlibatan kerja dan OCB tidak berkorelasi. (4) Penelitian yang dilakukan oleh Paillé (2010), Saepung *et al.* (2011) menunjukkan bahwa: Kepuasan kerja dan OCB berkorelasi secara positif. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiyanto dan Oetomo (2011) yang menunjukkan sebaliknya OCB secara positif dan signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja.

Studi ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan OCB. Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan OCB. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan OCB.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Karakteristik Pekerjaan, Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan OCB

Miles dan Porter (1994) mengemukakan karakteristik pekerjaan adalah sifat yang meliputi besarnya tanggung jawab dan macam-macam tugas yang diemban karyawan. Karakteristik pekerjaan yang berbeda memerlukan persyaratan yang berbeda pula.

Perbedaan karakteristik yang melekat pada pekerjaan akan memerlukan tipe-tipe pekerjaan yang tepat sesuai dengan spesifikasi kerja yang ada.

Model karakteristik pekerjaan, terdiri dari lima dimensi pekerjaan inti, antara lain: (1) variasi ketrampilan (*skill Variety*), (2) Identitas tugas (*task identity*), (3) Signifikansi tugas (*task significance*), (4) Otonomi (*autonomy*), (5) Umpan balik (*feedback*), (Robbins dan Judge, 2009; Mondy, 2008; Luthans, 2006; Robbins, 1993).

Luthans (2006), mengemukakan model inti karakteristik pekerjaan yang dikonsepsikan oleh Hackman dan Oldham, bahwa karakteristik kerja tertentu menyebabkan keadaan psikologis kritis tertentu. Dalam hal ini, macam-macam kemampuan, identitas tugas, dan signifikansi tugas membawa kepada pengalaman perasaan berarti; otonomi menimbulkan perasaan tanggung jawab; dan umpan balik membuahakan pengetahuan atas hasil kerja. Bila ketiga keadaan psikologis ini semakin terlihat, karyawan semakin merasa nyaman dengan dirinya sendiri ketika mereka menunjukkan kinerja yang baik.

Tanaka (2002) dalam penelitiannya menyatakan bahwa: pegawai yang mempunyai interaksi dan otonomi yang tinggi akan melakukan banyak macam pekerjaan, untuk itu tempat kerja harus sesuai dengan tipe pekerjaan tersebut, di satu sisi membutuhkan konsentrasi tinggi dan di sisi lain bisa berkomunikasi dengan pihak lain secara mudah. Pegawai yang mempunyai pekerjaan berlevel interaksi rendah namun mempunyai otonomi yang tinggi membutuhkan tempat kerja yang bisa mendukung konsentrasi yang tinggi.

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak fisik. Makin banyak kesalingtergantungan antara tugas seseorang dengan tugas yang orang lain, makin potensial stres (Robbins, 1996).

Mark dan Smith (2011) dalam penelitiannya menemukan bahwa karakteristik kerja negatif seperti tuntutan kerja dan usaha ekstrinsik secara positif berkorelasi dengan kecemasan dan depresi seperti komitmen berlebihan, sementara karakteristik kerja positif seperti kecermatan ketrampilan, otoritas keputusan, penghargaan intrinsik dan dukungan

sosial menunjukkan korelasi negatif yang signifikan dengan kecemasan dan depresi. Hasil penelitian Ugale dan Ghatule (2011) menunjukkan bahwa Pengajar IT merasakan stres lebih rendah dibanding profesional IT. Dua profesi ini memang memiliki kualifikasi pendidikan yang sama. Tapi, level stresnya tetap berbeda, karena jam kerja yang panjang. Waktu kerja yang ketat, menyebabkan stres pada profesional meningkat karena mereka harus bekerja dalam waktu yang panjang serta tidak sempat bersenang-senang dengan keluarganya. Wallgren dan Hanse (2010) menemukan bahwa karakteristik kebutuhan kerja dan kontrol kerja adalah faktor penting untuk menjelaskan genesis persepsi stres antar konsultan IT.

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut. Sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut (Robbins dan Judge, 2008). Hasil studi Krishnan *et al.* (2010), menunjukkan bahwa ketiga dimensi karakteristik kerja (otonomi kerja, ragam kerja dan signifikansi kerja) memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Bogar (2011:191), melalui hasil penelitiannya menemukan bahwa semakin baik atau sesuai karakteristik pekerjaan, semakin tinggi kepuasan kerja.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana organisasi membutuhkan karyawan yang akan memperlihatkan perilaku “kewargaan yang baik”, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan tugas ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, saling menghormati, semangat dan mematuhi isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransikan kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi (Robbins dan Judge, 2008).

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku pekerja di luar dari apa yang menjadi tugasnya (Wibowo, 2010). Robbins dan Judge, (2009) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

OCB berkembang melalui usaha sukarela pegawai untuk melebihi tugas dan perintah tertulis (Paillé, 2011). *OCB* dilihat secara luas sebagai faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan. Organ dalam Saepung *et al.* (2011), mengidentifikasi lima perilaku spesifik OCB adalah: (1) *Altruism*, yang menjelaskan bantuan seseorang yang diberikan pada orang yang membutuhkan sehingga permasalahan atau kesulitan yang ada dapat di pecahkan. (2) *Courtesy*, dimana termasuk tindakan membantu yang ditujukan untuk mencegah terjadinya permasalahan terkait pekerjaan atau mengambil tindakan sebelumnya dalam rangka menghilangkan risiko permasalahan. (3) *Spormanship*, yang merujuk pada demonstrasi perilaku yang toleran terhadap ketidaknyamanan, stres, tekanan dan gangguan. (4) *Civic virtue*, menyertakan sebuah perasaan partisipasi dan keterlibatan di dalam *governance* perusahaan dalam cara-cara yang mendukung dan meningkatkan operasional organisasi. (5) *Conscientiousness*, yang merupakan perilaku sesuai dengan aturan dan regulasi perusahaan, baik formal maupun informal.

Berkaitan dengan hubungan antara karakteristik kerjadan *OCB*, maka hasil studi Krishnan *et al.* (2010) menunjukkan bahwa ketiga dimensi karakteristik kerja (otonomi kerja, ragam kerja dan signifikansi kerja) berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Mohsan *et al.* (2011) mengemukakan: ada hubungan yang signifikandan positif antara keterlibatan kerja dan perilaku anggota organisasi.

Berdasarkan paparan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- Hipotesis1: Karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Lingkungan Kerja
- Hipotesis2: Karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap stres kerja.
- Hipotesis3: Karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- Hipotesis4: Karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap *OCB*.

Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan OCB

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-

tugas yang dibebankan (Nitisemito, 1986). Munandar (2008) memberikan pengertian lingkungan kerja fisik mencakup setiap hal dari fasilitas parkir di luar gedung perusahaan, lokasi dan rancangan gedung sampai jumlah cahaya dan suara yang menimpa meja kerja atau ruang kerja seorang tenaga kerja.

Suwatno dan Priansa (2011), mengemukakan bahwa beban kerja yang dirasakan seorang pegawai dapat merupakan sumber stres. Faktor penekan dikelompokkan dalam faktor situasional dan faktor diri pekerja. Faktor situasional terdiri dari lingkungan fisik dan lingkungan psikis. (a) Faktor lingkungan fisik: Kondisi-kondisi fisik di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang meliputi: (1) rancangan ruang kerja (*workspace design*). (2) rancangan pekerjaan (termasuk peralatan dan prosedur kerja). (3) Kondisi lingkungan kerja (kebisingan, ventilasi, penerangan). (4) tingkat *visual privacy* serta *acoustical privacy*. (b) faktor lingkungan psikis. Faktor lingkungan psikis merupakan hal-hal yang menyangkut hubungan sosial dan keorganisasian.

Lingkungan kerja organisasi fisik maupun lingkungan kerja psikososial akan berdampak pada performa dan perilaku pegawai ditempat kerja. Fraser (1985) mengemukakan bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan, unsur-unsur tertentu seperti suara gaduh, suhu udara yang tinggi atau terlalu rendah dan banyak kondisi penghambat lain mempunyai kemungkinan yang tak terelakan sebagai penyebab stres di dalam lingkungan kerja. Nasarudin (2010), mengemukakan kondisi fisik di lingkungan kerja yang dapat menimbulkan stres antara lain: (1) penataan ruang kerja, (2) rancangan peralatan dan prosedur kerja, (3) sistem penerangan, (4) sistem ventilasi, (5) tingkat keleluasaan pribadi.

Kondisi lingkungan kerja yang baik akan memberikan rangsangan positif bagi pegawai selama melaksanakan pekerjaan dan turut berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, Miner (1988), menegaskan bahwa lingkungan kerja, baik fisik seperti cahaya, kebisingan, dan temperatur maupun lingkungan sosial seperti kurangnya kohesivitas, kurang dukungan kelompok dan kurang dukungan pimpinan tidak saja mempengaruhi atau memberikan dampak yang potensial pada *burnout* tetapi juga pada kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wu *et al.* (2012) bahwa Isolasi ditempat kerja secara positif terkait dengan ketegangan kerja,

kelelahan emosional dan mood yang tertekan pada pekerjaan. Cansil (2006), menyatakan bahwa lingkungan fisik, dan lingkungan sosial perusahaan yang tidak kondusif dapat berakibat pada munculnya gejala stres bagi para pegawai dan juga para penerbangan. Bogar(2011:181), dalam penelitiannya menemukan bahwa Semakin baik atau kondusif lingkungan kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kerja. Pegawai yang mempersepsikan lingkungan kerja yang baik dan kondusif akan semakin tinggi juga kepuasan kerjanya.

Lingkungan kerja yang baik, diharapkan dapat mendorong perilaku pegawai yang baik ditempat kerja. Budiyanto dan Oetomo (2011) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa: lingkungan kerja memiliki efek positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*. Lebih lanjut Budiyanto dan Oetomo mengemukakan OCB merupakan perilaku yang dimiliki oleh pegawai yang bekerja secara tulus di luar peran yang ditetapkan (peran ekstra) dimana mereka bekerja secara ikhlas, membantu rekan melaksanakan tugas mereka secara sukarela tanpa paksaan. *Organizational citizenship behavior* lebih banyak ditentukan oleh kepemimpinan dan karakteristik lingkungan kerja dari pada oleh kepribadian pekerja (Wibowo, 2010:506). Berdasarkan paparan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- Hipotesis 5: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja.
- Hipotesis 6: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- Hipotesis 7: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan OCB

Stres adalah suatu respon adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konskuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang (Ivancevic *et al.* 2006). Pada prinsipnya, stres dalam kategori rendah akan memberikan dampak positif bagi karyawan sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi. Namun, jika stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Pemahaman mengenai stres dapat dilakukan dengan

mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stres. Adapun sumber penyebab stres kerja, antara lain; (1) beban kerja yang dirasakan terlalu berat, (2) waktu kerja yang mendesak, (3) kualitas pengawasan kerja yang rendah, (4) iklim kerja yang tidak sehat, (5) konflik kerja, (6) perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja (Mangkunegara, 2009).

Lima variabel yang dapat membedakan kemampuan individu dalam menghadapi stres (Wahjono, 2010), yaitu: (1) pengalaman kerja, (2) dukungan sosial, hubungan kolegal dengan rekan sekerja atau penyelia dapat menyangga dampak stres, (3) ruang (*locus*), orang yang memiliki lokus kendali internal yakin mereka mengendalikan tujuan akhir mereka sendiri lebih tahan terhadap stres. Sedangkan mereka yang memiliki lokus kendali eksternal yakin bahwa kehidupan mereka dikendalikan oleh kekuatan-kekuatan luar cenderung lebih mudah stres, (4) keefektifan diri, istilah ini merujuk kepada keyakinan individu bahwa dia mempunyai kemampuan untuk melakukan tugas tertentu sehingga dia memiliki kemampuan untuk menangani stres, (5) tingkat kepribadian orang dalam menyingkapi permusuhan dan kemarahan. Stres di tempat kerja akan memberikan efek negatif pada kepuasan kerja pegawai, Fairbrother dan Warn (2003), menemukan bahwa stres memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan kepuasan kerja. Demikian pula Elangovan (2001) dalam penelitiannya menemukan bahwa ada hubungan kausal yang kuat antara stres dan kepuasan (stres yang tinggi mengarah ke kepuasan yang rendah). Kehidupan tanpa stres adalah kehidupan tanpa tantangan, rangsangan dan perubahan. Bagi kebanyakan orang kuantitas stres yang rendah sampai sedang memungkinkan mereka melakukan pekerjaan dengan baik, tetapi tingkat stres yang tinggi bahkan sedang berkepanjangan tentu akan menyebabkan kinerja karyawan turun (Gibson *et al.*, 1996). Hubungan stres dengan OCB akan dapat dilakukan jika karyawan mampu mengendalikan stres yang mengarahkan pandangan stres yang positif (*eustres*) (Luthans 2006). Hasil penelitian Tan (2008) menemukan bahwa stres kerja berkorelasi dengan OCB.

Berdasarkan paparan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- Hipotesis 8: Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hipotesis 9: Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kepuasan Kerja dan OCB

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006) atau suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge, 2009). Luthans (2006) menguraikan lima dimensi kepuasan kerja antara lain: (1) Pekerjaan itu sendiri, dalam hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggungjawab, (2) gaji, sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi, (3) kesempatan promosi, kesempatan untuk maju dalam organisasi, (4) pengawasan, kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku, (5) rekan kerja, tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Secara umum faktor yang berperan penting mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi: gaji atau imbalan yang diterima, kondisi kerja yang menunjang, hubungankerja dan rekan kerja yang mendukung, pekerjaan itu sendiri, penyelia (Munandar, 2008; Ivancevich *et al*, 2005), keamanan, peluang promosi (Ivancevich *et al*, 2005). Adalah logis untuk menganggap bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utamadari perilaku kewargaan organisasional (*organizational citizenship behavior-OCB*) seorang karyawan. Karyawan yang puas mungkin lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena mereka ingin merespons pengalaman positif mereka (Robbins dan Judge, 2009). Wibowo (2010) juga mengungkapkan, kepuasan kerja menjadi faktor determinan utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB) pekerja. Pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya. Perilaku penuh kebebasan yang bukan merupakan bagian persyaratan kerja formal, tetapi meskipun demikian, mengembangkan efektifitas fungsi organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Paillé (2010), Saepung *et al*. (2011) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* keseluruhan memiliki

hubungan yang signifikan. Tampaknya perubahan dalam kepuasan kerja dapat memberikan dampak terkuat pada OCB karyawan. Hasil kajian Chiboiwa *et. al* (2011) menunjukkan sebuah korelasi yang relatif lemah tetapi positif dan signifikan antara kepuasan kerja ekstrinsik dan sebuah dimensi OCB (*sportmanship*) serta hasil kajian menemukan bahwa kepuasan kerja intrinsik memiliki hubungan yang relatif lemah namun positif dan signifikan dengan OCB secara keseluruhan. Hubungan-hubungan berikut ditemukan antara kepuasan kerja intrinsik dan sejumlah dimensi OCB: *altruisme, civic virtue, courtescy dan sportmanship* yang semuanya mengindikasikan hubungan korelasi positif dan signifikan meski relatif lemah. Secara keseluruhan kepuasan kerja berkorelasi positif dengan OCB. Paillé (2011) Kepuasan kerja memiliki dampak positif terhadap OCB dan efek negatif yang kuat terhadap keinginan untuk keluar.

Berdasarkan paparan teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hipotesa 10: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

METODE PENELITIAN

Sampel dan Pengumpulan Data

Lokasi penelitian adalah Rumah Umum Sakit Daerah (RSUD) Kabupaten Maluku Tenggara, dengan jumlah sampel sebanyak 137 pegawai yang terdiri dari pegawai non medis sebanyak 39 Orang dan pegawai medis/para medis sebanyak 170 Orang. Penentuan besarnya sampel menggunakan rumus dari Slovin, tingkat presisi ditetapkan sebesar 5% atau 0,05 yaitu pada tingkat kepercayaan 95%. Selanjutnya untuk menentukan jumlah masing-masing sampel menurut Klasifikasi pekerjaan digunakan teknik *proportionate random sampling*. Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang disebarkan kepada responden.

Pengukuran

Karakteristik Pekerjaan

Variabel karakteristik pekerjaan terdiri dimensi inti pekerjaan yang dijadikan indikator pengukuran, yang dikutip dari pendapat Hackman dan Oldham (dalam Luthans, 2006), antara lain: (1) Variasi Ketrampilan (*skill variety*), (2) indentitas tugas (*task identity*), (3) signifikansi tugas (*task significance*), (4) otonomy (*autonomy*), (5) umpan balik kerja (*job feedback*).

Lingkungan Kerja

Variabel lingkungan kerja terdiri atas dua indikator, yang dikutip dari pendapat Sukoco (2007) (Suwatno dan Priansa, 2011), (Fraser, 1985), yaitu: (1) lingkungan kerja fisik, (2) lingkungan kerja psikososial.

Stres Kerja

Variabel stres kerja terdiri dari lima indikator, yang dikutip dari pendapat (Mangkunegara, 2009), Robbins (1996), antara lain: (1) Tuntutan Tugas, (2) Beban kerja, (3) waktu kerja yang mendesak, (3) tanggungjawab, (4) konflik kerja.

Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja terdiri dari lima indikator yang dikutip dari pendapat Luthans (2006), Ivancevich, Konopaske dan Matteson, (2005), antara lain: (1) pekerjaan itu sendiri, (2) gaji, (3) kesempatan promosi, (4) pengawasan, (5) rekan kerja.

Organizational Citizenship Behavior

Variabel *organizational citizenship behavior* terdiri dari lima indikator, yang dikutip dari pendapat Organ dalam Saepung *et al.* (2011), antara lain: (1) *altruism*, (2) *courtesy*, (3) *spormanship*, (4) *civicvirtue*, (5) *conscientiousness*.

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur jawaban responden adalah dengan menggunakan skala likert, dengan skala 5 poin yang berkisar dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai skor 5 (sangat setuju).

Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2009), dengan demikian

validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Hasil korelasi (r) antara skor butir dengan skor total syarat minimum dinyatakan sah bila $r \geq 0,3$, jika $r \leq 0,3$ maka butir instrumen tidak sah. Hasil uji validitas diperoleh nilai $r = 0,325$ sampai $0,773$ dan lebih besar dari $0,3$, sehingga dinyatakan valid.

Keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen (Sekaran, 2006).

Reliabel atau tidaknya suatu instrumen (skor item) yang digunakan akan diuji dengan menggunakan rumus alpha Cronbach's. Suatu item kuisisioner dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0,6$ dan dinyatakan tidak reliabel apabila nilai $\alpha \leq 0,6$. Hasil pengolahan data diperoleh nilai alpha berkisar antara $0,81$ sampai $0,92$ lebih besar dari $0,6$ dan dinyatakan reliabel.

Metode Analisa Data

Penelitian ini menekankan pada pendekatan kuantitatif dalam menganalisis data. Data empiris yang dikumpulkan, akan dianalisis dengan menggunakan *Path Analysis*. Menghitung koefisien jalur didasarkan pada koefisien regresi dengan menggunakan bantuan program SPSS, pengujian hipotesis menggunakan dasar nilai signifikansi (Sig-t) dengan asumsi jika nilai Sig penelitian lebih kecil dari nilai $0,05$ ($\text{Sig} \leq 0,05$), maka dinyatakan pengaruh antar variabel signifikan. Jika nilai Sig penelitian lebih besar dari $0,05$ ($\text{Sig} \geq 0,05$), maka pengaruh antara variabel dinyatakan tidak signifikan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan koefisien jalur mendukung hipotesa 1,2 karena ada pengaruh positif dan signifikan antara Karakteristik Pekerjaan terhadap Lingkungan Kerja sebesar $0,894$ dan nilai Sig sebesar $0,000$ ($\text{SigProb.} < 0,05$), ada pengaruh negatif dan signifikan antara Karakteristik terhadap Stres Kerja sebesar $-0,221$ dan nilai Sig sebesar $0,000$ ($\text{Sig Prob.} < 0,05$). Hasil koefisien jalur tidak mendukung hipotesa 3,4 karena tidak ada pengaruh signifikan antara Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja sebesar $0,089$ dan nilai Sig sebesar $0,093$ ($\text{Sig Prob.} > 0,05$), tidak ada pengaruh signifikan

antara Karakteristik Pekerjaan terhadap *OCB* sebesar 0,037 dan nilai Sig sebesar 0,596 (SigProb. >0,05).

Hasil perhitungan koefisien jalur mendukung hipotesa 5,6,7 karena ada pengaruh negatif dan signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja sebesar -0,754 dan nilai Sig sebesar 0,000 (Sig Prob. < 0,05), ada pengaruh positif dan signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja sebesar 0,488 dan nilai Sig sebesar 0,000 (Sig Prob. < 0,05), ada pengaruh positif dan signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap variabel *OCB* sebesar 0,260 dan nilai Sig sebesar 0,023 (Sig Prob. < 0,05).

Hasil perhitungan koefisien jalur mendukung hipotesa 8,9 karena ada pengaruh negatif dan signifikan antara Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja sebesar -0,408 dan nilai Sig sebesar 0,000 (Sig Prob. < 0,05), ada pengaruh negatif dan signifikan antara Stres Kerja terhadap variabel *OCB* sebesar -0,294 dan nilai Sig sebesar 0,008 (Sig Prob. < 0,05).

Hasil perhitungan koefisien jalur mendukung hipotesa 10 karena ada pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap *OCB* sebesar 0,370 dan nilai Sig sebesar 0,001 (Sig Prob. < 0,05).

Berdasarkan hasil uji hipotesa 1 disimpulkan bahwa: Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Lingkungan Kerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanaka (2002). Jenis dan tingkat otonomi yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi penggunaan jenis fasilitas kantor yang dibutuhkan guna mengoptimalkan kinerja mereka. Seperti ruang kerja pegawai yang membutuhkan tingkat interaksi yang tinggi dengan anggota timnya yang lain, akan sangat berbeda dengan ruang kerja yang pegawai yang kurang membutuhkan interaksi sosial (Quible dalam Sukoco, 2007).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memahami secara baik bidang tugasnya yang berkaitan dengan variasi pekerjaan, peluang menggunakan keahliannya, memahami dengan baik ruang lingkup tugas dan prosedur yang dikerjakan, pekerjaan yang dilakukan penting bagi pihak lain (masyarakat/pasien) dan intern organisasi dan pegawai menerima umpan balik yang baik tentang pelaksanaan hasil pekerjaannya. Dalam aktifitas kerjanya pegawai membutuhkan ruang kerja yang mendukung

berinteraksi dengan rekannya maupun interaksi antara pegawai dengan pasien, demikian pula dengan level interaksi kerja yang tinggi membutuhkan ruang kerja yang cukup luas, penataan ruangan yang tertata dengan baik, sirkulasi udara yang baik, ruang kerja yang bersih, pencahayaan yang memadai, toilet yang tetap terjaga kebersihannya, ketersediaan peralatan penunjang pekerjaan yang memadai.

Hasil uji hipotesa 2 disimpulkan bahwa: Karakteristik Pekerjaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mark dan Smith (2011), Ugale dan Ghatule (2011), Walgren dan Hanse (2010). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap karakteristik pekerjaan yang tinggi berkaitan dengan penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahlian sehingga mereka dapat memaksimalkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, pegawai menyadari bahwa tugas dan pekerjaannya sangat bermanfaat bagi pihak diluar organisasi: pasien dan masyarakat pada umumnya, serta bermanfaat bagi pihak rumah sakit, pegawai memahami dengan baik ruang lingkup tugas dan prosedur pelaksanaan tugas yang dikerjakan, tetapi kebebasan merencanakan pekerjaan, kebebasan dalam mengambil keputusan terkait dengan pelaksanaan tugas belum diberikan secara penuh, serta pegawai dengan leluasa mendapatkan informasi dan mengetahui kemajuan dan prestasi dalam bekerja akan menurunkan stres kerja yang dialami akibat dari penyebab fisik, beban kerja yang dialami pegawai.

Sebagian besar orang ingin tahu seberapa baik mereka melakukan pekerjaan dan bagaimana memadamkan pekerjaan mereka. Akan tetapi, sering kali tidak terdapat cukup informasi mengenai evaluasi kinerja yang berarti, atau informasi tersebut disediakan dengan cara yang otoriter atau terlalu kritis. Informasi umpan-balik kinerja harus disediakan dan jika hal tersebut ingin disampaikan dengan suatu cara yang meminimalkan stres (Ivancevich, Konopaske, dan Matteson, 2005).

Hasil uji hipotesa 3 disimpulkan bahwa: Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Krishnan *et al* (2010) yang menyatakan bahwa dimensi karakteristik pekerjaan (otonomi kerja, ragam kerja dan signifikansi kerja memiliki hubungan

positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan hasil penelitian Bogar (2011) yang menyatakan karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan karena otonomi kerja dari pegawai berada pada level yang cukup dimana pegawai merasa tidak memiliki otoritas penuh didalam merancang dan mengambil keputusan pada saat melaksanakan pekerjaan.

Hasil temuan menunjukkan otonomi kerja dari para pegawai khususnya pegawai medis tidak diberikan secara penuh, pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas medis pada umumnya bekerja dibawah arahan dan instruksi dokter sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan mereka tidak bebas dalam mengambil keputusan, atau bertindak tanpa ada arahan dokter. Temuan mendukung penelitian dari Nursalam dalam Kuntoro (2010), bahwa faktor yang memperlambat perkembangan peran perawat secara profesional seperti: (1) rendahnya dasar pendidikan profesi dan belum dilaksanakan pendidikan keperawatan secara profesional, perawat lebih cenderung untuk melaksanakan perannya secara rutin dan menunggu perintah dari dokter (2) rendahnya rasa percaya diri/harga diri (*lowself-confidence/self-esteem*), perasaan rendah diri tersebut timbul karena rendahnya penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kurang memadai serta sistem pelayanan kesehatan Indonesia yang menempatkan perawat sebagai "*second class citizen*". Dimana perawat dipandang tidak cukup memiliki kemampuan yang memadai dan kewenangan dalam mengambil keputusan di bidang pelayanan kesehatan.

Hasil uji hipotesa 4 disimpulkan bahwa: Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *OCB*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Krishnan *et al.* (2010), Mohsan *et al.* (2011). Perbedaan hasil penelitian disebabkan karena pegawai memahami bahwa permasalahan dalam pelaksanaan pekerjaan tidak sampai membatasi mereka untuk membantu rekan kerja mereka, meluangkan waktu untuk membantu pasien yang membutuhkan bantuan, bersikap sopan dalam melayani pasien karena pegawai berpersepsi bahwa membantu dan berbuat baik terhadap sesama adalah kewajiban setiap orang.

Hasil uji hipotesa 5 disimpulkan bahwa: Lingkungan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Hasil penelitian

sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kansil (2006), Wu, *et al* (2012). Lingkungan kantor sedikitnya banyak akan mempengaruhi fisik maupun psikologis pegawai ketika melakukan pekerjaannya. Pertukaran udara yang cukup terutama dalam ruang kerja sangat diperlukan apalagi bila dalam ruangan tersebut penuh karyawan. Pertukaran udara yang cukup ini akan menyebabkan kesegaran fisik dari para karyawan. Sebaliknya pertukaran udara yang kurang akan dapat menimbulkan rasa pengab sehingga mudah menimbulkan kelelahan dari para karyawan (Nitisemito, 1986). Kondisi kerja, termasuk karakteristik fisik tempat kerja serta mesindan perkakas yang digunakan juga bisa menciptakan stres. Kelebihan beban, kebisingan yang berlebihan, pencahayaan yang kurang, pemeliharaan tempat kerja yang buruk, dan peralatan yang rusak secara umum bisa berpengaruh buruk pada semangat kerja karyawan dan meningkatkan stres (Mondy, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang cukup luas, kesesuaian penataan ruang kerja, kebersihan ruang kerja, pencahayaan yang memadai, sirkulasi udara yang nyaman dan segar, kondisi lingkungan kerja yang kondusif, hubungan kerja yang terjalin dengan baik antara pimpinan dan pegawai, antara pegawai dengan rekan kerja, hubungan pribadi pegawai dalam keluarga akan mengurangi stres yang dialami pegawai dalam bekerja.

Hasil uji hipotesa 6 disimpulkan bahwa: Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bogar (2011), Budiyanto dan Oetomo (2011). Menurut As'ad (2008) kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan. Bekerja dalam ruangan yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata, kondisi kerja yang tidak mengenakan akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan mencari alasan untuk sering-sering keluar ruangan. Perusahaan perlu menyediakan ruangan kerja yang terang dan sejuk dengan peralatan kerja yang enak untuk digunakan, meja dan kursi kerja. Kondisi kerja yang memperhatikan

prinsip-prinsip ergonomi. Dalam kondisi kerja seperti itu kebutuhan-kebutuhan fisik dipenuhi dan memuaskan tenaga kerja (Munandar, 2008).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di lingkungan kerja fisik dan lingkungan psikososial yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Secara umum pegawai merasa puas dengan pekerjaannya namun ada beberapa indikator pada lingkungan fisik maupun lingkungan psikososial yang mesti mendapat perhatian pihak rumah sakit adalah ketersediaan peralatan dalam menunjang pekerjaan pegawai yang dapat berdampak pada pelayanan terhadap pasien dan dapat menurunkan kepuasan kerja.

Hasil uji hipotesa 7 disimpulkan bahwa: Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Budiyanto dan Oetomo (2011). Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja pada lingkungan kerja baik akan memberi kontribusi bagi *OCB* pegawai. Pada dasarnya bahwa desain interior lingkungan kerja yang baik seperti ruang kerja yang cukup luas sehingga memudahkan interaksi antara pegawai, penataan ruangan kerja yang teratur, sirkulasi udara yang nyaman dan segar, penerangan yang cukup, serta tempat kerja yang bersih akan turut berpengaruh pada *performance* dan perilaku pegawai ditempat kerja, pegawai akan merasa senang dan bergairah dalam melaksanakan tugas dan kerjanya. Begitu pula dengan lingkungan kerja psikososial seperti hubungan kerja dengan pimpinan dan rekan kerja yang terjalin dengan baik dan komunikatif, kondisi lingkungan yang kondusif, hubungan pegawai didalam keluarga turut memberi andil bagi pegawai dalam berperilaku ditempat kerja.

Hasil uji hipotesa 8 disimpulkan bahwa: Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fairbrother dan Warn (2003), Elangovan (2001). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang berada pada kategori level stres yang rendah seperti rendahnya konflik kerja diantara pegawai yang disebabkan karena pelaksanaan tugas dan kerja, waktu kerja yang tidak mendesak dan semakin berkurangnya tanggung jawab yang diterima seseorang pegawai terhadap masa depan pegawai lain akan berdampak pada tingkat kepuasan pegawai. Pegawai yang memiliki beban tugas yang banyak

dan waktu kerja yang mendesak akan berpengaruh pada kurangnya kepuasan kerja.

Hasil uji hipotesa 9 disimpulkan bahwa: Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *OCB*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bolino dan Turnley (2005), Tang (2008). Stres dapat berpengaruh negatif terhadap perilaku organisasi dan kesehatan individu (Wibowo, 2010). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang berada pada level stres yang rendah akan meningkatkan *OCB* pegawai, kurangnya konflik kerja, serta tersedia waktu kerja yang cukup bagi pegawai berpengaruh pada *OCB* pegawai terkait dengan *altruisme* seperti pegawai bersedia menggantikan rekan kerja yang tidak masuk, meluangkan waktu untuk membantu oranglain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan dalam pekerjaan, serta meluangkan waktu untuk membantu pasien atau pengunjung yang membutuhkan bantuan, *courtesy* seperti menjaga sikap kesopanan dalam melayani pasien, selalu mengikuti perubahan dalam organisasi, *spormanship* seperti tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi, secara terbuka mengakui kesalahan. *Civic virtue* seperti berusaha menjaga citra organisasi dengan memberi pelayanan terbaik.

Hasil uji hipotesa 10 disimpulkan bahwa: Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Paillé (2010), Saepung *et al* (2011) Paille (2011). Chiboiwa *et al* (2011). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang puas dalam pelaksanaan pekerjaan seperti pelaksanaan tugas dan kerja yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian, pekerjaan yang dilaksanakan memberi kesempatan kepada pegawai untuk belajar serta menerima tanggung jawab, demikian pula hubungan kerja diantara pegawai seperti, pemberian dukungan, rekan kerja yang selalu bersedia mendiskusikan teknis pekerjaan dan bersedia membantu secara teknis pelaksanaan pekerjaan akan mendorong *OCB* pegawai akan semakin baik. Menurut Robbins dan Judge (2009) tampaknya adalah logis untuk menganggap bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku kewargaan organisasional (*organizational citizenship behavior*) seseorang karyawan. Karyawan yang puas tampaknya cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain untuk melewati harapan

normal dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih ramah, ceria dan responsif.

Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan pada satu obyek, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah sehingga hasilnya tidak dapat di generalisasi pada semua rumah sakit, untuk memperoleh kesimpulan yang lebih luas diharapkan peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian terhadap obyek yang sama dapat melakukan penelitian pada obyek populasi yang lebih luas.

Penelitian ini mengambil keseluruhan pegawai rumah sakit sebagai populasi dan sampel sedangkan karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja fisik, beban kejadian risiko kerja yang berbeda antara pegawai medis dan pegawai non medis. Faktor gender, usia, lamanya waktu bekerja, jabatan seseorang, status perkawinan akan turut mempengaruhi pegawai dalam bekerja serta kemampuannya dalam menghadapi tekanan dalam pelaksanaan pekerjaan, kemampuan menghadapi dan menyelesaikan permasalahan di tempat kerjanya. Penelitian ini belum sampai pada pengelompokan biografi individu.

Secara teoritis, temuan ini diharapkan akan memberikan kontribusi pada bidang perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia, lebih khusus dalam mencermati dan memahami gejala sikap dan perilaku manusia dalam organisasi seperti kepuasan kerja, stres kerja, OCB, karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap lingkungan kerja, stres kerja, artinya dengan variasi pekerjaan, tingkat interaksi pegawai yang tinggi, membutuhkan tata ruangan yang cukup untuk pegawai dapat berinteraksi dengan sesama bahkan dengan pasien. Penataan interior lingkungan rumah sakit yang lebih tertata baik, memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Ketersediaan peralatan penunjang dalam pelaksanaan pekerjaan memberikan kontribusi yang positif bagi pegawai dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik mempengaruhi stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja dan OCB pegawai, demikian pula stres kerja yang rendah dan kepuasan kerja yang tinggi dapat mendorong OCB pegawai sehingga membentuk perilaku yang diharapkan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa: (1) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Lingkungan Kerja. (2) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja, (3) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja. (4) Karakteristik Pekerjaan berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB. (5) Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja. (6) Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. (7) Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. (8) Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. (9) Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. (10) Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB.

SARAN

Saran bagi peneliti selanjutnya, adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengambil sampel pegawai medis dan pegawai non medis yang mana memiliki karakteristik pekerjaan dan level stres yang berbeda sehingga bagi peneliti selanjutnya dapat menentukan fokus penelitian pada satu profesi (yang homogen) sehingga dalam mengidentifikasi permasalahan akan menjadi lebih baik.
2. Bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan bidang kajian yang sama perlu memasukan karakteristik biografi sebagai variabel independen terhadap stres kerja, kepuasan kerja, dan OCB.

Saran Bagi Pihak RSUD Karel Salditubun Langgur, adalah:

1. Lingkungan kerja perlu mendapat perhatian, berkaitan dengan luasnya ruangan kerja yang belum memenuhi harapan dari pegawai hal ini disebabkan karena beberapa faktor seperti pengabnya ruang, sempitnya ruangan kerja, sirkulasi udara yang kurang baik, peralatan kerja yang belum memadai, perludiperhatikan sehingga dapat memaksimalkan pelayanan terhadap pasien.
2. Peningkatan pemberian rasa aman kepada pasien dan pegawai dengan memperketat peraturan terhadap waktu kunjungan, serta keamanan di lingkungan rumah sakit.

3. Kualitas pelayanan lebih ditingkatkan dengan membentuk citra rumah sakit yang cepat, dan tanggap dalam pelayanan, ramah senyum melalui OCB pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh. 2008. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Psikologi Industri*. Edisi ke-empat. Liberty. Yogyakarta
- Bogar, Wilson. 2011. Pengaruh Lingkungan Kerjadan Karakteristik Pekerjaan terhadap Burnout, Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi dan Intention to Leave, Studi pada pegawai Perum Pegadaian di Sulawesi Utara. *Disertasi*. Fakultas Ilmu Administrasi, UB.
- Bolino, Mark, C., Turnley, William, 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, pp743-744.
- Budiyanto, Oetomo, Hening, Widi. 2011. The Effect of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and Public Service Quality in Magetan, East Java, Indonesia. *Word Academy of Science, Engineering and Technology*, pp.197-199
- Chiboiwa, Malvern, W., and Chipunza, Crispin., Samuel, Mechael, O. 2011. Evaluation of Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour: Casa Study of Selected Organisations In Zimbabwe. *African Journal of Busness Management*. Vol.5, pp2915-2917.
- Elangovan, A. R. 2001. Causal Ordering of Stress, Satisfaction, and Commitmen and intention To Quit: A Structural Equations Analysis. *Leadrship and Organization Development Journal*. Vol.28, No.5, pp159-165
- Fairbrother, Kerry., Warn, James. 2003. Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*. Vol.18, No.1, pp14.
- Gibson, James, L., Ivancevic, John, M., Donnelly, James, H. 1985. *Organizations*. 5th Editon. Alih bahasa Djakarsih. Erlangga. Jakarta.
- Ivancevich, John, M., Konopaske, Robert., Matteson, Michael, T. 2005. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Alih bahasa Gina Gania. Jilid 1 edisi ketujuh. Erlangga. Jakarta.
- Kansil, Chris, L. 2006. Lingkungan Kerja, Stres dan Pengambilan Keputusan Penerbangan. *Jurnal Manajemen Transportasi STMT Trisakti*. Vol. VII, No.2, pp.87-88
- Krishnan, Rames., Omar, Roaimah., Ismail, Ida, Rosnita., Mohamad, Adnan., Hamid, Roshayati, Abdul., Alias, Ghani, Mazuri, Abd., Kanchymalay, Kasturi. 2010. Job Satisfaction as a Potential Mediator Between Motivational Characteristics and Organizational Citizenship Behaviour: Evidence from Malaysia. *Journal of Information Technology and Economic Development*. Vol.1. No1. pp99-103.
- Kuntoro, Agus. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational Behavior*. 10th Edition. Alih Bahasa Vivin Andhika, dkk., Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mangkunegara, A, A, Anwar, Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mark, G., Smith, A, P. 2011. Occupational stress, job characteristics, coping, and the mental health of nurses. *British Journal of Health Psychology*, pp7-15
- Miles, Raymond, E., Porter, L, W. 1994. *Motivation and Management*. In Joseph E, Mc. Guire eds, contemporary managemen, issue and viewpoint englewoodclifs. Printice Hall. New Jersey.
- Miner, J. B. 1988. *Organizational Behavior: Performance and Pruductivity*. New York: Random House. Inc.
- Mohsan Faizan., Nawaz, Muhammad, Musarrat., Khan, M, Sarfraz., Shaukat, Zeeshan., Islam, Talat., Aslam, Numan., Arslan, Hafiz Muhammad., Chouhan, Muhammad, Qasim., Niazi, M, Kabir. 2011. Impact of Job Involvement on Organizational Citizenship Behavior (OCB) and In-Role Job Performance: A Study on Banking Sector of Pakistan. *European Joernal of Social Sciences*. Vol. 24, No.4. pp.498-500.
- Mondy, R, Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa Bayu Airlangga. jilid2 edisi kesepuluh. Erlangga. Jakarta.
- Munandar, Ashar, Sunyoto. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia-Press. Jakarta.
- Nasarudin, H, Endin. 2010. Psikologi Manajemen. Pustaka Setia. Bandung
- Nitisemito, Alex, S. 1986. Manajemen Personalial: Manajemen Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Paillé, Pascal. 2010. Citizenship in the Workplace: Examining Work Attitudes as Predictors among French Employee. *International Journal of Business and Management*. Vol.5, No. 4, pp.57-58.
- Paillé, Pascal. 2011. Stressful Work, Citizenship

- Behaviour and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Management Research*. Vol.3, No.1, pp.4-9.
- Robbins, Stephen, P. 1996. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Alih bahas Haryana Pujaatmaka. Jilid 2 Prenhallindo. Jakarta.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. 2009. *Organizational Behavior*. 12th Edition. Alih Bahasa Diana Angelica, dkk. Salemba Empat. Jakarta.
- Saepung, Wannee, Sukirno., Siengthai, Sununta. 2011. The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Retail Industry In Indonesia. *World Review of Bussiness Research*. Vol.1, No.3, pp.170-173
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods For Businness. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Buku 1*. edisi 4. Penerjemah Kwan Men Yon. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sukoco, Badri, Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga. Jakarta.
- Suwatno, H., Priansa, Doni, Juni. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tanaka, R. 2002. Future Workplace Design. *Display*. Issue23.
- Tang, Jyh-Lung. 2008. A Study of Work Stress, Organizational Commitmen, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior: A Case to Employee Who are Taking Further Education in University. *The Journal of Human Relation and Adult learning*. Vol.4, No.1, pp.111.
- Ugale, Archana, R., Ghutale, Arjun, P .2011. A Comparative Study of Effect of Job Characteristics on Stress of IT-Professional and IT-Teachers. *International Conference on Economic, Trade and Development*. Vol.7. pp.102
- Wallgren, Lars, Goran., Hanse, Jan, Johansson. 2010. The Impact of Job Charateristics and Motivators on Perceived Stress Among Information Technology (IT) Consultans. *The Ergonomic Open Journal*. Vol.3, pp.28-30
- Wibiwo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi ketiga. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wu, Long-Zeng., Yim, Frederick Hong-kit., and Ho, Kwong Kwan.,Xiaomeng, Zhang. 2012. Coping with Workplace Ostracism: The Roles of Ingratiation and Political Skill in Employee Psychological Distress. *Journal of Management Studies*. Vol.49. No.1. pp.188