

STRES KERJA SEBAGAI MEDIASI: *ORGANIZATIONAL CITEZENSHIP BEHAVIOR* DAN *QUALITY OF WORK LIFE*, *TURNOVER INTENTION*

Simeao Da Silva

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang
Email: simonsilva86@gmail.com

Adya Hermawati

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Arief Purwanto

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

ABSTRACT

This study aims to empirically describe Job Stress, Organizational Citizenship Behavior, Quality of Work Life, Turnover Intention to Nurses Guido Valadares National Hospital, Dili, Timor Leste. This research was an explanatory study that observed and explained the research variables in a cross-sectional manner. A quantitative approach was the main analytical method that is supported by a qualitative approach. The research population was 71 Nurses at the Guuido Valadares National Hospital, Dili, Timor Leste. All nurses were used as samples. Thus, this research was a type of census research and it was analyzed using Partial Least Square (PLS) with Software SmartPLS.

The results indicated that the Organizational Citizenship Behavior and Quality of work Life had a significant effect on work stress and Turnover Intention directly. Besides, the results of the research that were tested indirectly showed that job stress was able to mediate the effect of Organizational Citizenship Behavior and Quality of work Life on Turnover Intention.

Keyword: Work Stress, Organizational Citizenship Behavior, Quality of Work Life, Turnover Intention.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara empiris Stres Kerja, *Organizational Citezenship Behavior*, *Quality of Work Life*, *Turnover Intention* pada Perawat Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor leste. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif yang menguji dan menjelaskan variabel - variabel penelitian secara *Cross Sectional*. pendekatan Kuantitatif sebagai metode analiis utama yang di dukung dengan pendekatan kualitatif. Populasi peneliitian adalah 71 orang Perawat Rumah sakit Nasional Guuido Valadares Dili Timor Leste. Keseluruhan perawat digunakan dijadikan sampel, dengan demikian penelitian ini merupakan jenis penelitian sensus dan di analisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan *Softwore SmartPLS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung *Organizational Citezenship Behavior* dan *Qulity of work Life* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dan *Turnover Intention*. Disamping itu, hasil peneltian yang diuji secara tidak langsung menunjukkan bahwa stress kerja mampu memediasi pengaruh *Organizational Citezenship Behavior* dan *Quality of work Life* terhadap *Turnover Intention*.

Kata Kunci: Stres Kerja, *Organizational Citezenship Behavior*, *Quality of Work Life*, *Turnover Intention*.

Pendahuluan

Turnover Intention merupakan keinginan berpindahnya pekerja dalam pasar kerja, baik antar kantor organisasi, pekerjaan, dan anatr status sebagai karyawan tetap maupun karyawan yang tidak tetap. Terjadinya *Turnover Intention* merupakan suatu hal yang tidak dikehendaki oleh semua organisasi karena lebih banyak dampak yang merugikan organisasi dibanding dampak yang menguntungkan Organisasi (Handoyo, 1987 ;Rivai, 2009:238; Siregar, 2006:214).

Keluarnya karyawan berarti ada posisi lowong yang harus segera diisi. Untuk mengisi posisi yang lowong, dan seringkali posisi ini mengakibatkan pekerjaan menjadi terbengkalai. Fenomena tersebut berimplikasi pada karyawan yang masih tinggal sehingga mempengaruhi semangat kerjanya. Karyawan yang sebelumnya tidak berusaha mencari pekerjaan baru akan mulai tidak setia terhadap organisasi atau komitmen karyawan akan mulai menurun, begitu pula kepuasan dan produktifitas juga akan menurun. Gejala pada karyawan akan terlihat seperti kemangkiran, melawan atasan, hasil pekerjaannya tidak bagus serta keinginan untuk keluar dan mencari lowongan kerja baru. Hal ini jelas membawa kerugian bagi organisasi sehingga harus dicarikan cara pemecahannya.

Hasil penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh negatif antara masa kerja dengan *Turnover Intention*, yang berarti semakin lama masa kerja semakin rendah kecenderungan *Turnover Intention*nya. *Turnover Intention* lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat. Interaksi dengan usia, kurangnya sosialisasi awal merupakan keadaan yang memungkinkan terjadinya *Turnover Intention*. Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada Rumah Sakit *Nasional Guido Valadares* memperlihatkan bahwa karyawan yang keluar dari rumah sakit sebagian besar merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang tidak puas mengakibatkan komitmennya akan rendah sehingga kemungkinan akan keluar dari pekerjaannya. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Salah satu faktornya yaitu Stres kerja. Faktor lainnya yang menjadi pendukung dalam meningkatkan kinerja perawat adalah stres kerja. stres adalah suatu respon adoptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang.” Kita sering mendengar bahwa stres merupakan akibat negatif dari kehidupan modern. Orang yang merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat atau karena mengikuti perkembangan zaman. Faktor Stres mempunyai posisi yang penting dalam kaitannya dengan produktivitas sumber daya manusia, dana dan materi.

Selain dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada dalam diri individu, stres juga dipengaruhi oleh faktor-faktor dari organisasi dan lingkungan. Menurut Nico (2008), pemahaman akan sumber - sumber dan penyebab stres di lingkungan pekerjaan disertai pemahaman terhadap penanggulangannya adalah penting, baik bagi perawat maupun para eksekutif untuk kelangsungan organisasi yang sehat dan efektif. Penyebab yang memicu tingkat stres perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares dili Timor Leste adalah karena adanya beberapa pegawai yang tidak saling membantu untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga beban kerja tidak merata, serta kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif bagi para perawat

Stres Kerja adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhi dirinya, kondisi-kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam maupun dari luar diri seseorang (Robbbins, 2013). Namun perlu diperhatikan bahwa suatu kondisi yang membuat stres kerja perawat belum tentu akan membuat stres kerja perawat lainnya. Konflik yang terjadi pada seorang perawat mungkin menimbulkan stres kerja pada seorang karyawan, namun merupakan tantangan bagi karyawan lainnya.

Berdasarkan contoh-contoh tersebut dapat dilihat bahwa kondisi yang sama belum tentu diterima oleh masing – masing individu tergantung pada keadaan individu, lingkungan dan faktor-faktor lain. Faktor lainnya yang menjadi pendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah stres kerja. stres merupakan suatu respon adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang.” Kita sering mendengar bahwa stres merupakan akibat negatif dari kehidupan modern. Orang-orang merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakpahaman terhadap pekerjaan, beban informasi yang terlalu berat atau karena mengikuti perkembangan zaman. Faktor Stres mempunyai posisi yang penting dalam kaitannya dengan produktivitas sumber daya manusia, dana dan materi. Selain dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada dalam diri individu, stres juga dipengaruhi oleh faktor-faktor dari organisasi dan lingkungan. Menurut Nico (2008), pemahaman akan sumber - sumber dan penyebab stres di lingkungan pekerjaan disertai pemahaman terhadap penanggulangannya adalah penting baik bagi para karyawan maupun para eksekutif untuk kelangsungan organisasi yang sehat dan efektif. Penyebab yang memicu tingkat stres perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste adalah karena adanya beberapa pegawai yang tidak saling membantu untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga beban kerja tidak merata, serta kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif bagi karyawan.

OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2008). Salah satu contoh nyata dalam perilaku OCB adalah pegawai yang membantu pegawai lainnya dalam menyelesaikan tugasnya setelah tugas yang ada padanya telah selesai dikerjakan. Masalah OCB di rumah sakit Nasional Guido Valadares Dili antara lain, tidak semua pegawai mengikuti pedoman perilaku yang telah dijabarkan, masih adanya pegawai yang tidak saling menghargai antara yang satu dengan lainnya, belum memberikan yang terbaik pada pekerjaannya, tidak saling membantu dan lain sebagainya yang dapat memperlemah perilaku *Organization Citizenship Behavior* suatu perusahaan, kondisi lingkungan kerja yang dinilai tidak terlalu nyaman bagi pegawai dan tingginya beban kerja pegawai juga menyebabkan tingkat stres perawat meningkat.

Flippo (2005) mendefinisikan *Quality Of Work Life* sebagai setiap kegiatan (perbaikan) yang terjadi pada setiap tingkatan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan efektivitas organisasi yang lebih besar melalui peningkatan martabat dan pertumbuhan manusia..

Penelitian sebelumnya Ningshi (2014) menunjukkan bahwa, *Organizational Citizenship Behavior* tidak memiliki Pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Sedangkan, Mulyanto dan Handayani (2016) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* memiliki Pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Sementara, Rokhman (2012) menunjukkan bahwa *Quality of work Life* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. Sedangkan Rudyanto (2018) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap keinginan berhenti kerja (*Turnover Intention*), dan stres kerja secara penuh memediasi pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Keinginan Berhenti Kerja (*Turnover Intention*).

Kajian Pustaka Dan Hipotesis

OCB, Stres Kerja, Turnover Intention

Berdasarkan teori dari (Organ, 1988). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada

akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dimana kinerja perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili, Timor-Leste adalah terdiri dari tujuh aspek yaitu, pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, evaluasi dan keterampilan komunikasi.

Di perkuat dengan penelitian terdahulu oleh, Febru rida Ningshi, 2014 Kepuasan Kerja Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (Ocb)* dan *Turnover Intention* pada Karyawan Bank Nasional cabang Purwodadi. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kepuasan kerja tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, *Citizenship Behavior (OCB)* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* dan Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Dari teori yang diuraikan di atas maka penelitian ini dapat menduga perawat Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili.

Berdasarkan teori dari (Organ, 1988). *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dimana kinerja perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili, Timor-Leste adalah terdiri dari tujuh aspek yaitu, pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, evaluasi dan keterampilan komunikasi.

Di perkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Muhammad Zaki (2018) yang meneliti tentang “Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour (Ocb)* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stres Kerja Pada Pt. Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara”. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tidak berpengaruh terhadap Stres Kerja, Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja, Stres Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, Stres Kerja dalam model penelitian ini tidak mengintervening hubungan antara OCB terhadap Kinerja Pegawai dan Stres Kerja dalam model penelitian ini tidak mengintervening hubungan antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai PLN UIP SUMBAGUT. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

H1: OCB berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention.

H4: OCB berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja.

QWL, Stres Kerja, Turnover Intention

Berdasarkan teori Robbins (2002) mendefinisikan *Quality Of Work Life QWL* sebagai suatu proses bagaimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan sehingga karyawan tersebut memiliki kesempatan membuat keputusan untuk merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan. QWL diartikan secara sempit sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, kekayaan pekerjaan (*job enrichment*), suatu pendekatan untuk bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan sebagai salah satu bentuk intervensi pengembangan organisasional French and Cecil, (1990) dalam Arifin (1999). Dimana kinerja perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili, Timor-Leste adalah terdiri dari tujuh aspek yaitu, pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, evaluasi dan keterampilan komunikasi.

Berdasarkan teori Robbins (2002) mendefinisikan *Quality Of Work Life* QWL sebagai suatu proses bagaimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan sehingga karyawan tersebut memiliki kesempatan membuat keputusan untuk merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan. QWL diartikan secara sempit sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, kekayaan pekerjaan (*job enrichment*), suatu pendekatan untuk bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan sebagai salah satu bentuk intervensi pengembangan organisasional French and Cecil, (1990) dalam Arifin (1999). Dimana kinerja perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili, Timor-Leste adalah terdiri dari tujuh aspek yaitu, pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, evaluasi dan keterampilan komunikasi.

Di perkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Wahibur Rokhman (2012) yang meneliti tentang Pengaruh *Quality of work life*, terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi, *turnover intention* dan stress kerja pada BMT di kabupaten Kudus. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa *Quality Of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, *Quality Of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, *Quality Of Work Life* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* dan *Quality Of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap stress kerja. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

H2: QWL berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention.

H5: QWL berpengaruh signifikan terhadap Stress Kerja.

Stres Kerja dan Turnover Intention

Berdasarkan teori dari Robbins (2013) mendefinisikan stres sebagai suatu kondisi yang dinamis dalam mana seseorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan individu tersebut dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja. Sumber daya adalah hal-hal (atau benda-benda) yang berada dalam kendali seorang individu yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan. Dimana kinerja perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili, Timor-Leste adalah terdiri dari tujuh aspek yaitu, pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, evaluasi dan keterampilan komunikasi.

Di perkuat dengan penelitian terdahulu oleh Ida Bagus Dwihana Parta Yuda dan I Komang Ardana (2017) yang meneliti tentang "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Hotel Holiday Inn Express. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative signifikan terhadap *Turnover Intention* dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

H3: kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Stres Kerja sebagai Mediasi

Berdasarkan teori dari (Organ, 1988). Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dimana kinerja perawat di

Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili, Timor–Leste adalah terdiri dari tujuh aspek yaitu, pengkajian,diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, evaluasi dan keterampilan komunikasi.

Di perkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Muhammad Zaki (2018) yang meneliti tentang “Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stres Kerja Pada Pt. Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara”. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) tidak berpengaruh terhadap Stres Kerja, Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja, Stres Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, Organizational Citizenship Behavior(OCB) berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Lingkungan Kerjaberpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, Stres Kerja dalam model penelitian ini tidak mengintervening hubungan antara OCB terhadap Kinerja Pegawai dan Stres Kerja dalam model penelitian ini tidak mengintervening hubungan antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai PLN UIP SUMBAGUT.

Berdasarkan teori Robbins (2002) mendefinisikan Quality Of Work Life QWL sebagai suatu proses bagaimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan sehingga karyawan tersebut memiliki kesempatan membuat keputusan untuk merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan. QWL diartikan secara sempit sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, kekayaan pekerjaan (job enrichment), suatu pendekatan untuk bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan sebagai salah satu bentuk intervensi pengembangan organisasional French end Cecil, (1990) dalam Arifin (1999). Dimana kinerja perawat di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili, Timor–Leste adalah terdiri dari tujuh aspek yaitu, pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, evaluasi dan keterampilan komunikasi.

Di perkuat dengan hasil penelitian terdahulu oleh Rudiyanto (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Ketidakamanan Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Keinginan Berhenti Kerja Melalui Stres Kerja Pada Karyawan Pt. Chevron Pacific Indonesia Di Petapahan Provinsi Riau. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diusulkan sebagai berikut:

H6: OCB berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention melalui Stres Kerja.

H7: QWL berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention melalui Stres Kerja.

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian berdasarkan waktu pengamatan yaitu *crosssectional study*, karena pengambilan data dilakukan dengan satu kali pengamatan dalam waktu yang sama. Sedangkan menurut jenis kegunaan dari penelitian, termasuk penelitian penjelasan atau *explanatory study* karena untuk menjelaskan pengaruh dari variabel teruji dan pengujian hipotesis penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Disebut eksploratori karena menjelaskan masalah yang akan diteliti melalui data yang terkumpul (Sugyono, 2013).

Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perawat di Rumah sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. Dengan pertimbangan bahwa peneliti memilih rumah sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste tersebut karena ada akses yang Cepat kerumah sakit tersebut ,sehingga dapat mempermudah dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi objek penelitian ini melibatkan semua perawat pada Rumah Sakit Nasional Guido Valadares yang jumlahnya 250 orang (berdasarkan data Januari 2019). Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi (Ferdinand, 2011). Adapun dalam penentuan jumlah sampel mempergunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh hasil 71 orang yang menjadi sample pada penelitian ini.

Pengumpulan Data

Kuisisioner, yaitu menyebarkan angket kepada responden. Penelitian ini lebih banyak memperoleh data dari sumber internal, yaitu para perawat pada Rumah Sakit Nasional Guido Valadares

Definisi Operasional Variabel

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988). Dimensi – dimensi Organizational Citizenship Behavior: *Altruim, Conscienceintousness, Civic Virtue, Cortesy, dan Sportmanship*.

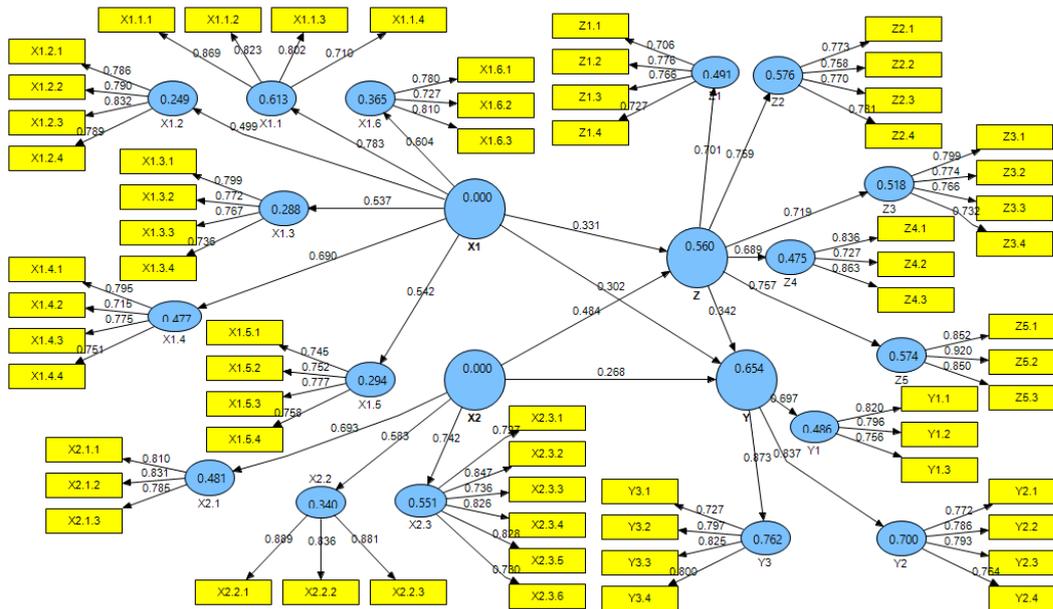
Quality of Work Life merupakan suatu metode yang dilakukan sebuah organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan menyenangkan bagi karyawan. Kualitas kehidupan kerja mencakup keseluruhan dari lingkungan dimana seseorang itu bekerja seperti kondisi dalam bekerja, upah, desain pekerjaan dan penghargaan. Bagi seorang guru *Quality of Work Life* sangat mempengaruhi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam mengajar. David & Edward (1983) dalam Arifin (1999) *quality of work life* (QWL) dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang kesejahteraan mental dan fisiknya ketika bekerja. Dimensi – dimensi *Quality of Work Life*: Berpartisipasi Karyawan dalam pemecahan masalah, Pertumbuhan dan pengembangan, Kompensasi, dan Memperbaiki lingkungan kerja.

Turnover Intention adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara perputaran (*turnover*) adalah berhentinya seorang karyawan dari tempat bekerja secara sukarela atau pindah kerja dari tempat kerja ke tempat kerja lain. *Turnover* yang tinggi mengindikasikan bahwa karyawan tidak betah bekerja diperusahaan tersebut. Menurut Kumar dan Govindarajo (2014) *turnover* mengembangkan instrumen keinginan untuk pindah yang mereka sebut dengan: “*Intention to Leave Instrument (ILI)*” yang dipergunakan untuk mengukur keinginan untuk pindah, dan sangat sesuai diterapkan pada organisasi. ILI berisi 12 item dari 3 indikator variabel *intention to leave*. Dimensi – dimensi *turnover intention*: kesempatan pekerjaan alternatif yang dirasakan (*perceived alternative employment opportunities/PAEO*); harapan pekerjaan (*job hopping*), dan keinginan berhenti (*turnover intention*).

Jamal (2005) mengemukakan bahwa stres kerja adalah reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang dianggap mengancam emosi dan fisik. Hal ini menunjukkan kesesuaian yang rendah antara kemampuan individu dengan lingkungan kerja, di mana tuntutan lingkungan kerja yang berlebihan akan membuat individu tidak sepenuhnya siap untuk menangani situasi tersebut. Dan, semakin tinggi ketidakseimbangan antara tuntutan lingkungan dengan kemampuan individu, maka semakin tinggi stres kerja yang dirasakan. Indikator (*observed variable*) pengukur stres kerja dalam penelitian ini mengadaptasi *Boundary Role Stimuli* (BRS) dalam Teori Stres Peran dalam Organisasi Pemasaran oleh Goolsby (1992), dengan menyertakan kelebihan beban kerja (Ivancevich, *et al.*, 2005). Dengan demikian indikator pengukur variabel stres kerja yang digunakan

terdiri dari: 1) konflik peran; 2) ambiguitas peran; 3) kelebihanbeban kerja; 4) tuntutan pelanggan, dan; 5) tuntutan etika. Instrumen pengukur stres kerja mengacu pada *Occupational Stress Indicators (OSI)* oleh Cooper,et al. (1988).

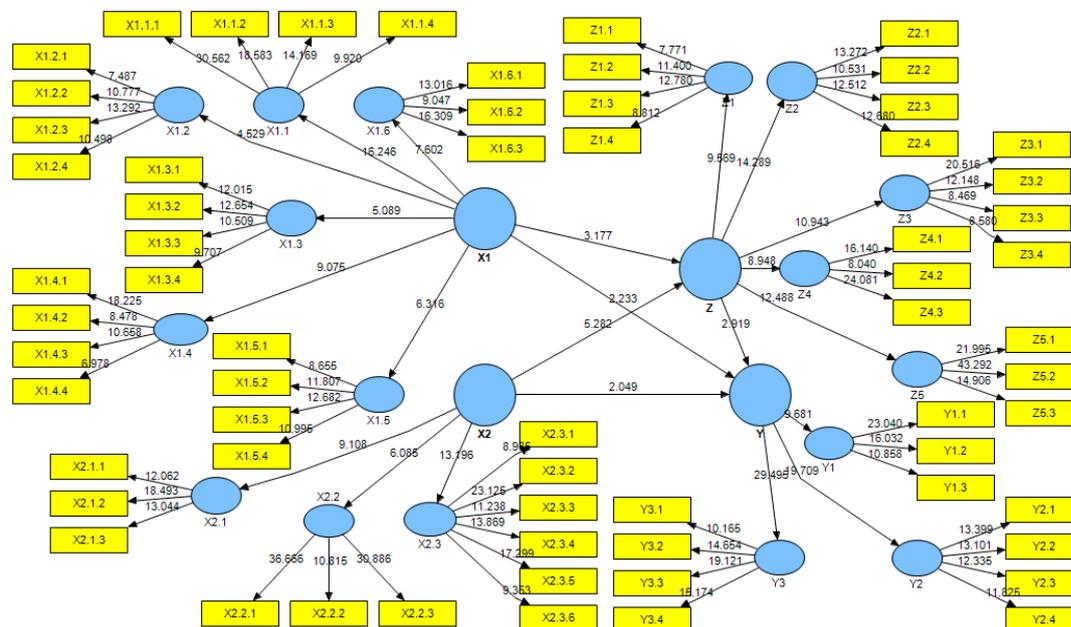
Hasil dan Pembahasan
Hasil
Outer Model



Gambar 1 Outer Model

Nilai faktor loading (*convergent validity*) dari setiap indikator. Nilai faktor loading > 0,7 dapat dikatakan valid. Berdasarkan nilai cross loading, dapat diketahui bahwa semua indikator yang menyusun masing-masing variabel dalam penelitian ini (nilai yang dicetak tebal) telah memenuhi *discriminant validity* karena memiliki nilai outer loading terbesar untuk variabel yang dibentuknya dan tidak pada variabel yang lain. Dengan demikian semua indikator di tiap variabel dalam penelitian ini telah memenuhi *discriminant validity*. Nilai AVE untuk keempat konstruk tersebut lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa evaluasi pengukuran model memiliki *diskriminan validity* yang baik. Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan uji criteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk yang dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0.70. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Inner Model



Nilai R-square untuk variabel Stres Kerja diperoleh sebesar 0,5603. Nilai R-square tersebut menunjukkan bahwa 56,03% variabel Stres Kerja (Z) dapat dipengaruhi oleh variabel *Organizational Citezenship Behavior*, *Quality of Work Life*. sedangkan sisanya 43,97% di pengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti. Disisi lain, nilai R-square *Turnover Intention* sebesar 0,6539 menunjukkan variabel *Turnover Intention* (Y) dipengaruhi oleh variabel *Organizational Citezenship Behavior*, *Quality of Work Life*, dan Stres Kerja (Z) sebesar 65,39 % sedangkan sisanya 34,61% di pengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis penelitian menggunakan nilai Signifikansi parameter yang diestimasi untuk memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel	Koefisien Estimasi	Standard Deviation	t hitung	p-value
X1 -> Y1	0.331	0.104	3.177	0.002
X2 -> Y1	0.484	0.092	5.282	0.000
X1 -> Y2	0.302	0.135	2.233	0.029
X2 -> Y2	0.268	0.131	2.049	0.044

Y1 -> Y2	0.342	0.117	2.919	0.005
----------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS, 2019

Perhitungan besarnya pengaruh tidak langsung serta hubungan antar variabel dengan menggunakan rumus Sobel telah disajikan dalam sebuah ringkasan hasil. Ringkasan tersebut dalam dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Koefisien Langsung		standar error		Koefisien Tidak Langsung	s.e Sobel	t Hitung	p-Value
	X→Z	Z→Y	X→Z	Z→Y				
X1→Z→Y	0.331	0.342	0.104	0.117	0.1134	0.0543	2.0867	0.040
X2→Z→Y	0.484	0.342	0.092	0.117	0.1656	0.0608	2.7249	0.008

Sumber: Pengolahan Data Dengan Sobel-test, 2019

Pembahasan

Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* signifikan dan mendukung terhadap *Turnover Intention* pada perawat di Rumah sakit Nasional Guido Valadares Dili. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Turnover Intention (TI)*, dan berdasarkan hasil analisis koefisien jalur bertanda positif mengindikasikan pengaruh keduanya tidak searah. Artinya, apabila OCB semakin kuat maka *Turnover Intention* akan menurun pada perawat rumah sakit. Hasil penelitian ini mendukung berbagai teori empiris yang menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* mempunyai peranan yang penting dan mempengaruhi secara langsung, seperti dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ningshi, (2014), Mulyanto dan Handayani (2016) organisasi yang sukses membutuhkan perawat yang akan melakukan pekerjaan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan rumah sakit. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti sekarang, dimana tugas makin sering semakin dikerjakan dalam tim, OCB sangatlah penting. Suatu organisasi meningkat para karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Mulyanto dan Handayani 2016).

Hubungan *Quality of Work Life (QWL)* Terhadap *Turnover Intention*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 2 dapat diterima yaitu *quality of work Life* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* makanya adalah *Quality of work life* memiliki pengaruh yang kuat terhadap *Turnover Intention*, semakin baik *Quality of work life* yang dirasakan para perawat, maka semakin mampu meredakan *Turnover Intention* perawat. Sebaliknya, *Turnover Intention* semakin kuat ketika perawat merasakan penurunan *quality of work Life*. Dengan hasil ini maka hipotesis ke dua dapat di terima. Penelitian ini berbeda dengan hasil dari terdahulu oleh Ahmad Zaenuri (2010) hasil penelitian diketahui bahwa nilai *Quality Of Work Life* terhadap *Turnover Intention* 0,302 dan tingkat signifikan 0,029 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa *Quality Of Work Life* tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention*.

Hasil analisis deskriptif rata – rata nilai menunjukkan tingkat yang kuat pada penilaian perawat terhadap *Quality of Work Life* di Rumah sakit Nasional Ggudo Valadares Dili Timor Leste. Kondisi ini yang menyebabkan keinginan perawat untuk berhenti kerja (*Turnover Intention*) menjadi relatif rendah. Kondisi ini di maklumkan karena ada beberapa

perawat yang pendidikannya cukup rendah karena hanya lulusan SMA. Di tambah dengan usia, ada beberapa orang perawat yang sudah menjelang pensiun, maka tentu akan sulit bagi para perawat mendapatkan pekerjaan lain di tempat lain. Implikasinya ada beberapa aspek yang mengalami penurunan kualitas kehidupannya, namun kondisi yang didapatkan para perawat masih relatif baik dibandingkan apa yang diberikan di tempat kerja lain atau perusahaan lain.

Hubungan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap stres kerja

Pengaruh *Organizational citizenship Behavior (OCB)* terhadap stres kerja merupakan pengaruh yang signifikan Negatif. Sebagaimana hipotesis 3 dalam penelitian ini menyebutkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja Pada perawat Rumah Sakit Nasional Guido Valadares dili, karena Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 3 dapat diterima yaitu *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Dengan kata lain perawat yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* mempengaruhi stres kerja pada dirinya. Hal ini disebabkan karena lebih banyak perawat di rumah sakit Nasional Guido Valadares dili saling membantu proses orientasi perawat baru dan saling membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja lain yang tidak masuk untuk menjalani tugasnya.

Hubungan stres kerja terhadap *Turnover Intention*

Gambaran *Turnover Intention* pada perawat Rumah sakit Nasional Guido Valadares Dili pada analisis deskriptif menunjukkan kategori tinggi, dan dari pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*, dan mendukung hipotesis yang diajukan, stress kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Semakin tinggi tingkat stress kerja pada perawat maka akan meningkatkan *Turnover Intention* pada perawat. dan sebaliknya jika stres kerja perawat menurun akan mempengaruhi tingkat *Turnover Intention* juga semakin menurun pada perawat. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa studi empiris terdahulu, seperti Rizavi,*et al.* (2011). Dan Ida Bagus Dwiwana Parta Yuda I Komang Ardana.(2017)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. hasil ini dapat di maknai bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan dan kuat terhadap *Turnover Intention*. Semakin perawat mengalami tingkat stres kerja yang tinggi maka semakin kuat pula keinginan untuk berhenti kerja pada perawat (*Turnover Intention*) meningkat. Sebaiknya, *Turnover Intention* para perawat semakin menurun apabila para perawat tidak mengalami tingkat stres kerja yang tinggi. Maka hipotesis kelima dapat di terima. Pada kenyataan, hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi di alami oleh perawat Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili. Sehingga membawa dampak yang tinggi terhadap keinginan untuk berhenti kerja pada perawat (*Turnover Intention*). Hal yang menyebabkan tingkat stres yang tinggi pada perawat di rumah sakit Nasional Guido Valadares adalah, konflik peran sebagai perbedaan yang dirasakan oleh perawat, antara harapan pekerjaan dengan yang diinginkan oleh berbagai pihak, ambiguitas peran sebagai kondisi stres yang disebabkan oleh kebingungan karyawan mengenai harapan dan tanggung jawab pekerjaannya, kelebihan beban kerja dapat timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak diberikan kepada perawat untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan perawat merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas atau tidak menggunakan keterampilan atau potensi dirinya.

Hubungan *Organizational Citizenship Behavior, Turnover Intention, dan Stres kerja*

Hasil hipotesis menunjukkan bahwa Stres Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention*. Hasil diatas menunjukkan bahwa H0 ditolak hal ini berarti Hipotesis 6 diterima. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja memediasi secara parsial pengaruh *Organizational citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention*. Maknanya adalah,

Organizational citizenship Behavior memang terlebih dahulu akan mempengaruhi stres kerja pada perawat sehingga tekanan tersebut pada akhirnya bisa meningkatkan keinginan untuk bekerja perawat.

Hubungan *Quality of work life*, *Turnover intention*, dan Stres kerja

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja memediasi secara parsial pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Turnover Intention*. Maknanya adalah kualitas kehidupan kerja / *Quality Of Work Life* (QWL), memang terlebih dahulu akan mempengaruhi stres kerja pada perawat sehingga tekanan tersebut pada akhirnya bisa meningkatkan keinginan perawat untuk berhenti kerja. Dengan hasil ini maka hipotesis ketujuh dapat di terima. Kesimpulan ini mendukung kesimpulan empirik Jamal (2005) yang mengemukakan bahwa stres kerja merupakan reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang dianggap mengancam emosi dan fisik. Hal Ini menunjukkan kesesuaian yang rendah antara kemampuan individu dengan lingkungan kerjanya, di mana tuntutan lingkungan yang berlebihan membuat individu tidak sepenuhnya siap untuk menangani situasi tertentu. Dengan demikian, semakin tinggi ketidakseimbangan antara tuntutan lingkungan dengan kemampuan individu, maka semakin tinggi stres yang dirasakan. Pada kenyataannya hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa rendahnya keinginan untuk berhenti kerja para perawat di pengaruhi rendahnya oleh stres kerja yang dirasakan perawat, meskipun ada sedikit pengurangan kualitas kehidupan kerja perawat di Rumah sakit Nasional Guido Valadares Dili.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung *Organizational Citezenship Behavior* dan *Quality of work Life* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dan *Turnover Intention*. Disamping itu, hasil peneltian yang diuji secara tidak langsung menunjukkan bahwa stress kerja mampu memediasi pengaruh *Organizational Citezenship Behavior* dan *Quality of work Life* terhadap *Turnover Intention*. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi *Turnover Intention* diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Arifin, Noor. (1999). *Aplikasi Konsep Quality of Work Life (QWL) dalam Upaya Menumbuhkan Motivasi Karyawan Berkinerja Unggul*. Jakarta. Majalah Usahawan No. 10 Thn. XXVIII Oktober.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Augusty Ferdinand. 2011, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi 3*, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Boorman, W. C. dan Motowidlo, S. J., *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*. In N. Schmitt dan W. C. Borman (Eds.). *Personality Selection* .pp. 71-98. San Fransisco: Jossey- Bass.1993
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group. Jakarta
- Cascio, W.F. (1992). *Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work Life, Profits. Edisi ke-3. Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work. McGraw-Hill Companies, Inc. USA*.
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach for structural equation modeling. in G. A. Marcoulides (Ed.), Modern methods for business research (pp.295–236)*. London: Lawrence Erlbaum Associates.

- Fornell, C. G., & Larcker, D. F. (1981). *Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error*. *Journal of Marketing Research* 18(1), pp.39–50.
- Ghozali, Imam. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goolsby, J.R.and S.D.Hunt (1992). “*Cognitive Moral Development and Marketing,*” *Journal of Marketing*; January ;Vol. 56, No.1, pp. 55
- Ghiselli, E.E. 2000. *Job Satisfaction, Life Satisfaction Job Transitions, and Turnover Intent of Foodservice Manager*. Paper Presented at The International Council of Hotel, Restaurant and Institutional Education Conference in New Orleans, LA, USA.
- Handoyo, R. (1987). *Hubungan keikatan terhadap perusahaan dengan kepuasan kerja, absensi dan intensi turnover karyawan pada PT. Busana Rama Textil dan Garment di Tangerang Jawa Barat*. Unpublished undergraduate thesis, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Hartati, T. 1992. *Hubungan Antara Persepsi terhadap Peluang Pengembangan Karir dengan Intensi Turnover pada Karyawan PT. Rajawali Nusantara Indonesia di Jakarta*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Hermawati, A & Nassarudin (2017), *Mediation effect of Quality of Worklife, Job Involvement, and Organizational Citizenship Behavior in Relationship Between Transglobal Leadership to Employee Performance (Case Study in The Most Outstanding Cooperatives in East Java Province)*, *International Journal of Law and Management* (<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJLMA-08-2016-0070>), Vol. 59 Issue: 6, pp.1143-1158
- Hermawati, Adya & Puji Suci, R, (2017) *The Relationship Between Empowerment to Quality of Work Life, Trust, Satisfaction, Commitment and Performance (Case Study in Sharia Bank in East Java-Indonesia)*, *IJABER (International Journal of Applied Business and Economic Research)*, <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85006168512&partnerID=40&md5=d86d12e8c21683a3edd9b7598393e3e3>), *International Journal of Applied Business and Economic Research* Volume 13, Issue 5, 2015, Pages 2865-2884 **ISSN: 09727302**
- Hermawati, Adya (2017), *The effects of QWL mediation and work involvement in the effect of KT to employees' performances (A study on Islamic Bank in East Java)*, *International Journal of Economic Research, IJER*, (<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84937719625&partnerID=40&md5=440426104176393a9a3e004102c656b7>), *International Journal of Economic Research* Volume 12, Issue 1, 2015, Pages 157-164, **ISSN: 09729380**
- Herman, Sofyandi. 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama,. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu
- Organ, D.W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi “Organizational Behavior”*. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Siagian, Sondang. 2004 :230. *Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Siregar. 2006. *Sikap Kepatuhan Dalam Tindakan*. Jakarta: Mitra Media.
- Sugiyono, (2011) *metode penelitian kualitatif Kuantitatif dan R& D*. Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Wayne, Cascio F. 1992. *Managing Human Resource, Produktivity Quality of Work Life, Profits, 2nd ed, Mc-Graw Hill* Werther, W.B and Davis, K. 1996. *Human Resources and Personal Management. Fifth Edition.* New York: McGraw-Hill, Inc