

PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS KEBUMEN III

Mentari Setia Rahmanti, Prihartini Budi Astuti

Program Studi Manajemen S1

STIE Putra Bangsa

mentarisetia17@gmail.com

ABSTRAK

Karyawan diharapkan dapat menunjukkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sehingga dapat meningkatkan efektifitas organisasi atau perusahaan. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis *Work Family Conflict* dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel interveningnya. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan menggunakan teknik pengujian uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji korelasi dan analisis jalur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *Work Family Conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci : *Work Family Conflict*, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting bagi suatu organisasi karena merupakan tiang pondasi dari organisasi tersebut. Organisasi akan rapuh saat sumber daya yang dimilikinya tidak memiliki visi yang sama dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan sebagai bagian penting dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Pembangunan di tenaga kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat agar tercapainya status kesehatan di masyarakat. Pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan dengan fokus perhatian ada penduduk yang rentan yaitu ibu, bayi, anak-anak, lanjut usia dan keluarga miskin.

Arah kebijakan dan strategi pembangunan kesehatan nasional 2015-2019 merupakan bagian dari kesehatan Kesehatan (RPJPK) 2005-2025, yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud, melalui terciptanya masyarakat, bangsa dan negara Indonesia yang ditandai oleh penduduknya yang hidup dengan perilaku dan dalam lingkungan sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang

setinggi-tingginya di seluruh wilayah Republik Indonesia. Sasaran pembangunan kesehatan yang akan dicapai pada tahun 2025 adalah meningkatnya derajat kesehatan masyarakat yang ditunjukkan oleh meningkatnya Umur Harapan Hidup, menurunnya Angka Kematian Bayi, menurunnya Angka Kematian Ibu, menurunnya prevalensi gizi kurang pada balita.

Strategi pembangunan kesehatan 2005- 2025 adalah dengan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, pemberdayaan masyarakat dan daerah, pengembangan upaya dan pembiayaan kesehatan, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kesehatan, dan penanggulangan keadaan darurat kesehatan

Dalam RPJMN 2015-2019, sasaran yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan.

Petugas kesehatan adalah suatu profesi dimana diharapkan mempunyai rasa empati, peduli, serta menolong sesama. McShane dan Glinow (2010). menyebut perilaku tersebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu suatu bentuk kerjasama dan menolong orang lain yang mendukung konteks sosial dan psikologis organisasi dalam kinerja tugas.

Jika karakteristik dan nilai-nilai calon karyawan yang berperilaku tersebut dapat diidentifikasi di samping kompetensi mereka, maka organisasi akan dapat dengan mudah merekrut karyawan-karyawan

yang memiliki karakteristik yang mendukung pencapaian sasaran organisasi. Perilaku sukarela tersebut disebut sebagai *extra- role behavior* yang juga disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

OCB melebihi tugas pekerjaan formal dan sering diperlukan untuk kelangsungan hidup organisasi, termasuk citra dan penerimaan pada organisasi (Hellriegel & Slocum, 2011). Untuk dapat meningkatkan OCB karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya OCB. Alasan karyawan menampilkan OCB menurut Jex (2008) yaitu pertama, suasana hati yang baik dapat meningkatkan frekuensi perilaku membantu karyawan lain secara spontan dalam bentuk *prosocial behavior* karena individu tersebut senang melakukannya. Kedua, jika karyawan merasa bahwa organisasi memperlakukan mereka secara adil maka mereka cenderung untuk membalas organisasi tersebut dengan terlibat dalam OCB. Ketiga, karena kepribadian tertentu dapat mempengaruhi individu untuk terlibat dalam OCB.

Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri yang mempengaruhi OCB antara lain adalah kepuasan kerja (Robbins, 2003; Lapiere, Hacket, 2007), komitmen organisasi (Yilmaz & Bokeoglu, 2008; Cohen, 2006; Meierhans, Rietmann & Jonas, 2008), kepribadian (Golparvar & Javadian, 2012), kecerdasan emosional (Day & Carroll, 2004; Carmeli & Josman, 2006; Korkmaz & Arpacı, 2009; Jung & Yoon, 2012), *mood* karyawan (Messer & White, 2006), *work family conflict* (Thompson & Werner, 1997; Hui, dkk, 1997 dalam Bragger, 2005). dan spiritualitas (Rastgar, Zarei, Davoudi & Fartash, 2012)

Bolino dan Turnley (2005, h.742) serta Sandjaja dan Handoyo (2012, h.53) telah melakukan penelitian yang dapat membuktikan bahwa WFC memiliki pengaruh terhadap OCB. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa WFC memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB, semakin tinggi konflik yang terjadi antara pekerjaan dengan keluarga maka perilaku OCB yang munculpun rendah.

Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin. Bahkan, karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior(OCB)*.

Saat ini, organisasi meminta karyawannya untuk menampilkan usaha lebih, bekerja lebih lama, dan lebih mudah dihubungi (seperti yang diungkapkan Bond, Galinsky, & Swanberg, 1997; Hochschild, 1997; Schor, 1991, dalam Bolino & Turnley, 2005). William (1999, dalam Bolino & Turnley, 2005) menggambarkan organisasi kontemporer memandang karyawan yang ideal adalah yang mampu bekerja penuh waktu dan lembur, serta membutuhkan sedikit waktu atau tidak membutuhkan waktu untuk cuti melahirkan atau membesarkan anak. Hal ini berarti pekerja yang ideal adalah seorang karyawan yang tidak hanya menunjukkan

tingkat kinerja yang tinggi tetapi juga menampilkan perilaku OCB. Pekerja dituntut untuk menjadi "*good soldier*" (Organ, 1988, dalam Bolino & Turnley, 2005). Dengan kata lain, karyawan akan menghabiskan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk organisasi dan sedikit untuk keluarga. Tuntutan dari organisasi saat ini bagi karyawan adalah untuk bekerja lembur dan sedikit waktu untuk mengurus anak/cuti melahirkan (urusan keluarga), sedangkan dilain pihak individu tidak dapat mengabaikan keluarga karena ketika berbicara mengenai individu tidak akan lepas dari kehidupan keluarga, yakni peran sebagai orang tua, pasangan, saudara, maupun anak. Hal ini mengakibatkan karyawan seringkali mengalami konflik peran, yaitu peran sebagai pekerja dan di keluarga, atau yang bisa di sebut sebagai *work family conflict (WFC)*

Banyak dari mereka yang memainkan peran ganda dalam dunia kerja untuk mendapatkan penghasilan dan kepuasan. Sehingga dalam perjalanannya, peran ganda yang dimainkan terkadang menimbulkan konflik. Seiring perkembangan zaman, wanita dituntut untuk memberikan sumbangan lebih, tidak hanya terbatas pada pelayanan terhadap suami, perawatan anak serta menjadi pengurus rumah tangga. Adanya tekanan dari faktor ekonomi serta keinginan psikologis untuk mengembangkan diri telah mendorong wanita bekerja diluar rumah, mengembangkan karir serta berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan masyarakat.

Puskesmas Kebumen III yang beralamat di Jalan Mangkusari no 4, Kutosari, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54317 adalah salah satu Puskesmas yang terdapat di Kecamatan Kebumen, dimana secara administratif wilayah Puskesmas III terdiri dari 6 desa/kelurahan, yaitu: Kutosari, Kebumen, Bumirejo, Karang Sari, Gemeksekti, Jemur. Puskesmas Kebumen 3 yang mempunyai 48 karyawan di mana 93,75% (45 orang) adalah wanita dan sisanya (3 orang) pria. Organisasi di mana mayoritas (93,75%) wanita memang mempunyai kelebihan dan kekurangan. Fenomena yang terjadi di Puskesmas Kebumen III yaitu banyak dari mereka yang kurang totalitas dalam bekerja karena pemikiran mereka terpecah, sebgaiian mereka harus berperan ganda yaitu sebagai seorang ibu/istri juga sebagai seorang pegawai. Jangankan untuk membantu pekerjaan teman, terkadang pekerjaan sendiripun belum dapat diselesaikan dengan maksimal. Terbukti dengan belum tercapainya target Standar Minimal Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kabupaten Kebumen. Berdasarkan data tahun 2018 di wilayah cangkupan Puskesmas Kebumen III, terdapat 8 kasus TB+, 2 (dua) kasus Kematian Ibu dan Balita, 226 kasus Stunting, 137 kasus Pneumonia

Pekerjaan bagi seorang wanita dapat memberikan dampak positif maupun negatif. Dampak positifnya adalah melalui pekerjaannya wanita bisa membantu suami dalam hal finansial, mencari penghasilan yang layak guna menghidupi diri dan keluarganya, meningkatkan rasa percaya diri dan kesempatan untuk mendapatkan kepuasan hidup. Selain dampak positif tersebut, ada pula dampak negatif yang perlu diperhatikan, dimana tuntutan-tuntutan pekerjaan ini mengakibatkan ibu pulang kerja dalam keadaan lelah,

sehingga ia tidak memiliki cukup energi untuk memenuhi semua kebutuhan anggota keluarganya. Selain itu, dengan adanya jumlah jam kerja yang relatif panjang akan menyebabkan ibu tidak selalu ada pada saat dimana ia sangat dibutuhkan oleh anak atau pasangannya.

Jam kerja yang relatif panjang yaitu 6 hari kerja yang setiap harinya dimulai pukul 07.30 WIB-14.30 WIB ditambah dengan piket. Hal tersebut membuat waktu yang seharusnya diberikan untuk keluarga banyak tersita untuk melakukan pekerjaan tersebut.

Selain *work family conflict*, kecerdasan emosional merupakan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami secara efektif, tangkas, mengerti, mengelola emosi untuk diri sendiri dan emosi orang lain secara positif dan produktif.

Dunia kerja tenaga kesehatan yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi sangat diperlukan terlebih dalam tim untuk mencapai tujuan tertentu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecerdasan emosional ini sangat dibutuhkan oleh tenaga kesehatan. Melalui kecerdasan emosional ini seorang tenaga kesehatan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif. Para tenaga kesehatan dalam kegiatan sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga tenaga kesehatan dituntut untuk memiliki kecerdasan emosional yang tinggi karena mereka mewakili organisasi untuk berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di luar organisasi.

Tenaga kesehatan yang memiliki empati tinggi akan dapat memahami kebutuhan orang yang berkonsultasi dan memberikan solusi yang konstruktif. Seorang tenaga kesehatan yang tidak mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi dapat ditandai dengan hal-hal berikut: mempunyai emosi yang tinggi, cepat bertindak berdasarkan emosinya, dan tidak sensitive terhadap perasaan orang lain. Tenaga kesehatan merupakan pribadi sosial yang selalu berinteraksi dengan orang lain. Karena bagaimanapun juga tenaga kesehatan merupakan pekerjaan sosial yang mengutamakan kepentingan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Work Family Conflict dan Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kebumen III”**

METODE

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

OCB merupakan perilaku sukarela yang dilakukan di luar peran formal seseorang yang membantu karyawan lain untuk melakukan pekerjaan mereka atau yang menunjukkan dukungan dan kesadaran terhadap organisasi (Cascio, 2004).

Podsakoff, MacKenzie, Moorman dan Fetter (dalam Organ, et.al, 2006) menyebutkan lima aspek OCB, yaitu :

- a. *Altruism* (perilaku sukarela membantu karyawan lain)

- b. *Conscientiousness* (terlibat dalam tugas yang melampaui persyaratan minimal dari Loyalitas Organisasi)
- c. *Sportmanship* (perilaku yang menunjukkan suatu kerelaan/ toleransi untuk bertahan bekerja pada suatu organisasi)
- d. *Courtesy* (berbuat baik dan hormat kepada orang lain)
- e. *Civic virtue* (peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi)

Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2008:99) mendefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya

Kepuasan kerja diukur dengan indikator menurut Luthans (2006) sebagai berikut:

- a. Pekerjaan itu sendiri
- b. Gaji
- c. Promosi
- d. Pengawasan
- e. Kelompok kerja
- f. Kondisi kerja

Work Family Conflict

Work-Family Conflict (WFC) adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985 dalam Buhali dan Margaretha, 2013).

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) *Work Family Conflict* dapat di nilai dengan 3 indikator :

- a. *Time-based conflict*
- b. *Strain-based conflict*
- c. *Behavior-based conflict*

Kecerdasan Emosional

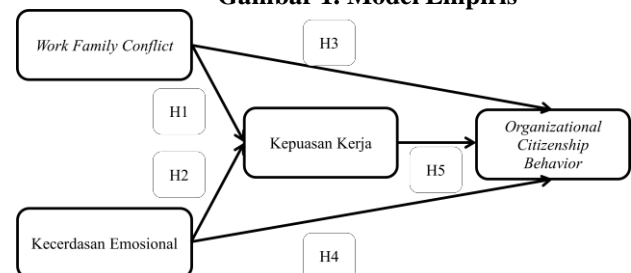
Goleman.(1997),dalam Fauzi.(2010) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dalam hubungannya dengan orang lain

Menurut Goleman (dalam Hidayati dan Setiawan, 2013), indikator kecerdasan emosional dalam penelitian ini adalah:

- a. Kesadaran diri
- b. Pengendalian diri
- c. Motivasi diri
- d. Empati
- e. Ketrampilan sosial

Model Empiris

Gambar 1. Model Empiris



Hipotesis

Berdasarkan model empiris di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: *Work family conflict* diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III.

H2: Kecerdasan emosional diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III

H3: *Work Family Conflict* diduga berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III..

H4: Kecerdasan emosional diduga berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III.

H5: Kepuasan kerja diduga berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada bidan Puskesmas Kebumen III

Objek dan Subjek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah *work family conflict*, kecerdasan emosional, kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Subyek penelitian adalah tenaga kesehatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Puskesmas Kebumen 3

Teknik Pengambilan Sampel

Banyaknya jumlah populasi pada penelitian ini terbatas sehingga peneliti menggunakan teknik atau metode pengambilan sampel jenuh.

Menurut Sugiyono (2010:85) disebutkan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Alat Analisis Data

Teknik analisis data meliputi uji kualitas data (uji validitas & reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, & uji normalitas), uji hipotesis (uji parsial t), koefisien determinasi, analisis korelasi, dan analisis jalur menggunakan SPSS 22.00.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan valid, apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Cara yang digunakan adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pernyataan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus *level of significance* 95% maka dasar analisisnya (Ghozali, 2009:49). Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) berarti item tersebut valid. Maka diperoleh $r_{tabel} = 0,3494$ dari 30 responden. Hasil Uji validitas seluruh pernyataan yang digunakan dalam variabel *Work family conflict*, Kecerdasan emosional,

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Item Variabel	Cronbach Alpha	Nilai	Keterangan
		Cronbach Alpha Minimum	
<i>Work Family Conflict</i>	0,746	0,60	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0,911	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,781	0,60	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,911	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2. di atas, hasil analisis dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel yang dipakai dalam penelitian ini dinyatakan reliabel (handal atau layak) karena nilai *Alpa Cronbach* hasil perhitungan lebih besar dari 0,70.

Uji Multikolineritas

Tabel 3. Uji Multikolineritas Sub Struktural I

No	Variabel Bebas	Collinierity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	<i>Work Family Conflict</i>	0,407	2,459
2	Kecerdasan Emosional	0,407	2,459

Tabel 4. Uji Multikolineritas Sub Struktural II

NO	variabel bebas	Collinierity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	<i>Work Family Conflict</i>	0,336	2,979
2	Kecerdasan Emosional	0,188	5,333

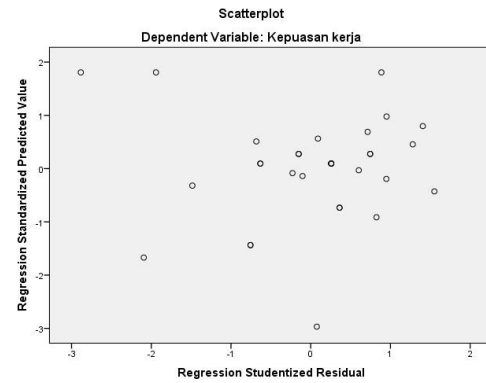
Kepuasan kerja , *Organizational Citizenship Behavior* dinyatakan valid.

3 Kepuasan Kerja 0,159 6,278

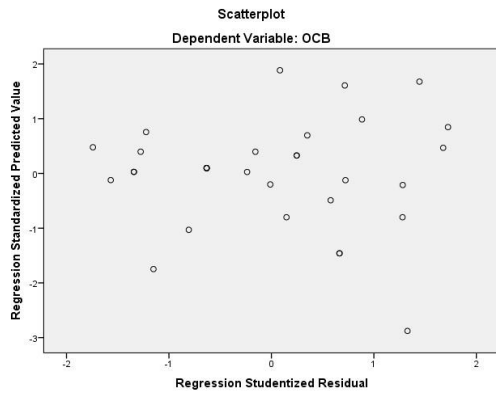
Berdasarkan Tabel *coefficients* di atas dapat dijelaskan bahwa pada bagian *collinerity statistic* menunjukkan angka VIF dibawah 10 dan *tolerance* di atas 0,1, karena itu model regresi ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model regresi pada penelitian ini dapat dipakai.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural I



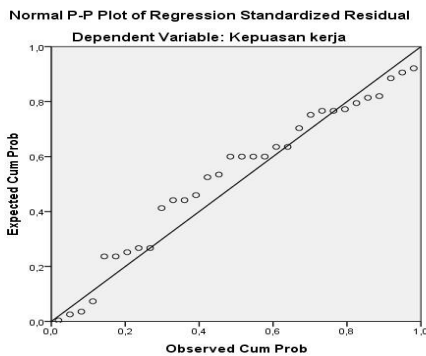
Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural II



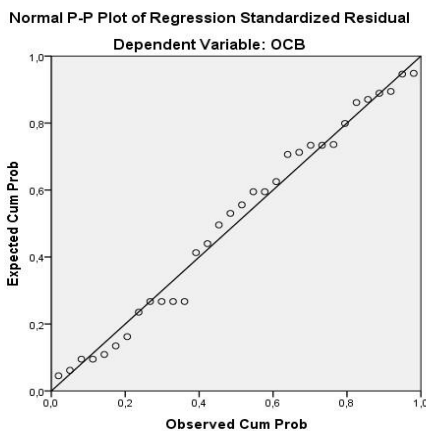
Berdasarkan gambar 2 dan gambar 3 di atas, menunjukkan bahwa bulatan-bulatan kecil tidak memiliki pola tertentu, seperti titik-titik atau bulatan yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas model regresi dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Gambar 4. Uji Normalitas Sub Struktural I



Gambar 5. Uji Normalitas Sub Struktural II



Berdasarkan gambar 4 dan gambar 5 uji normalitas di atas terlihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji t (Parsial)

Tabel 5. Uji t Sub Struktural I Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	Error				
(Constant)	11,534	2,459		4,691	,000
1 WFC	-,458	,185	-,288	-2,477	,019
Kecerdasan emosional	,595	,102	,677	5,822	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas dapat terlihat bahwa :

- Hubungan *Work Family Conflict* dan Kepuasan Kerja
Hasil uji t pada tabel IV-11 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *work family conflict* sebesar $0,019 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} -2,477 > t_{tabel} 2,045$. Hasil ini menyatakan bahwa *work family conflict* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja
- Hubungan Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja

Hasil uji t pada tabel IV-11 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kecerdasan emosional sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} 5,822 > t_{tabel} 2,045$. Hasil ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penentuan t_{tabel} untuk persamaan II dengan rumus yaitu $df = n - k (32 - 4 = 28)$, sehingga di peroleh t_{tabel} sebesar 2,048. Hasil analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji t Sub Struktural II

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	19,468	2,639		7,378	,000
1 WFC	-	,165	-,395	-	,000
Kecerdasan emosional	,787	,122	,467	6,463	,000
Kepuasan kerja	,362	,150	,189	2,410	,023

a. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas dapat terlihat bahwa :

- Hubungan *Work Family Conflict* dan *Organizational Citizenship Behavior*
Hasil uji t pada tabel IV-12 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *Work Family Conflict* sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} -7,304 > t_{tabel} 2,048$. Hasil ini menyatakan bahwa *work family conflict* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- Hubungan Kecerdasan Emosional dan

Hasil uji t pada tabel IV-12 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kecerdasan emosional sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} 6,463 > t_{tabel} 2,048$. Hasil ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

c. Hubungan Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji t pada tabel IV-12 di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kepuasan kerjasebesar $0,023 < 0,05$ dan

hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} 2,410 > t_{tabel} 2,048$. Hasil ini menyatakan bahwa kepuasan kerja

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Uji Koefisien Deteminasi

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi Sub Stuktural I

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,917 ^a	,841	,830	1,14330

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, WFC, Kecerdasan emosional

Berdasarkan tabel 7 di atas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* persamaan I sebesar 0,830 artinya 83% variabel kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *work family conflict* dan kecerdasan emosional, sedangkan sisanya 17% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi Sub Stuktural II Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,986 ^a	,973	,970	,92515

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, WFC, Kecerdasan emosional

Berdasarkan hasil Tabel 8 di atas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* persamaan II sebesar 0,970 artinya 97% variabel *Organizational Citizenship Behavior* dapat dijelaskan oleh variabel *work family*

oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Analisis Korelasi

Tabel 9. Uji Korelasi

Correlations		WFC	Kecerdasan emosional
WFC	Pearson Correlation	1	-,770**
	Sig. (2-tailed)		,000
Kecerdasan emosional	Pearson Correlation	-,770	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
N		32	32

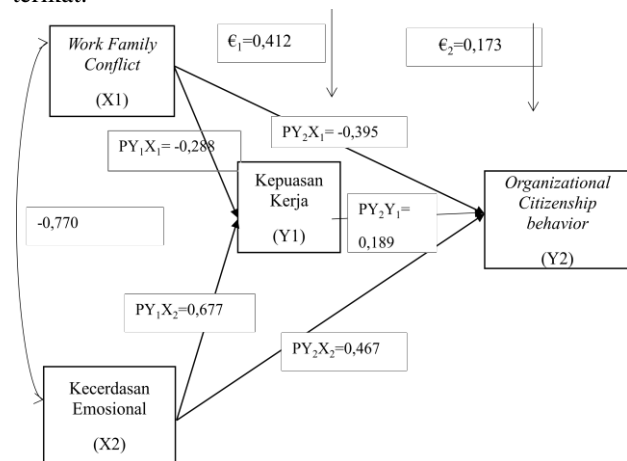
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan Tabel 9. di atas, nilai korelasi *work family conflict* dan kecerdasan emosional sebesar -0,417 dan angka singnifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya antara variabel *work family conflict* dan kecerdasan emosional memiliki korelasi yang cukup dan signifikan.

Diagram Analisis Jalur

Diagram jalur digunakan untuk membantu konseptualisasi masalah atau menguji hipotesis yang kompleks dan juga untuk mengetahui pengaruh langsung

dan tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat.



Berdasarkan gambar IV-5 diagram analisis jalur di atas dapat dijelaskan bahwa variabel *work family conflict*, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya 3% dapat dijelaskan

conflict berpengaruh sebesar -0,288 terhadap kepuasan kerja, variabel kecerdasan emosional berpengaruh 0,677 terhadap kepuasan kerja, variabel *work family conflict* berpengaruh -0,395 terhadap *Organizational Citizenship behavior*, variabel kecerdasan emosional berpengaruh 0,467 terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan variabel kepuasan kerja berpengaruh 0,189 terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Korelasi antara variabel *work family conflict* dan kecerdasan emosional adalah -0,770.

Implikasi Manajerial

1. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan Puskesmas Kebumen III

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil uji t diperoleh t_{hitung} sebesar $-2,477 < t_{tabel}$ sebesar 2,045 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis H1 diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Mega Sari Apri Yani, dkk, (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *work family conflict* terhadap kepuasan kerja. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah melalui pendekatan khusus oleh Manajemen Puskesmas dengan memberikan ruang kepada karyawan khususnya karyawan wanita agar lebih memperhatikan waktu pekerjaan supaya menghindari lembur. Apabila karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja, maka kepuasan kerja akan meningkat.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III

Berdasarkan analisis dan pembahasan terbukti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karena diperoleh hasil nilai *signifikansi* sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil nilai angka $t_{hitung} 5,822 > t_{tabel} 2,045$. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III menjadikan kecerdasan emosional sebagai dasar untuk mengukur kepuasan kerja. Tenaga Kesehatan memang harus dapat mengontrol emosinya dalam bekerja terutama untuk melayani dan berinteraksi dengan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang Achmad Sani Supriyanto dan Eka Afnan Troena yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

3. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III

Berdasarkan analisis dan pembahasan terbukti bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III karena diperoleh hasil signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} - 7,304 > t_{tabel} 2,048$. Dari hasil ini hubungan negatif antara *work-family conflict* dan *Organizational Citizenship Behavior* nampak pada individual yang mengalami kesulitan dalam menyelaraskan peranannya di keluarga maupun di pekerjaan akan merasa sulit melakukan *Organizational Citizenship Behavior*. Maka dari itu manajemen perlu melakukan pendekatan khusus kepada karyawan, dan memberi motivasi ataupun konseling bila diperlukan. Dengan diminimalkan *Work Family Conflict* yang terjadi pada karyawan, maka karyawan tersebut dapat totalitas dalam bekerja sehingga *Organizational*

Citizenship Behavior akan meningkat Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan Jane Floretta Kuswardi dan Kristina Haryanti yang menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

4. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Tenaga Kesehatan Puskesmas Kebumen III

Berdasarkan analisis dan pembahasan terbukti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III karena diperoleh hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} 6,463 > t_{tabel} 2,048$. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa kecerdasan emosional memiliki peranan penting bagi tenaga kesehatan dalam melakukan pekerjaannya. Pengenalan dan pengelolaan emosi yang baik akan menimbulkan emosi positif dalam bekerja, sehingga mampu menimbulkan kecintaan terhadap pekerjaan dan *Organizational Citizenship Behavior* semakin baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Wiwik, dkk, yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III

Berdasarkan analisis dan pembahasan terbukti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III karena diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka $t_{hitung} 2,410 > t_{tabel} 2,048$. Hal ini artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dari tenaga kesehatan maka *Organizational Citizenship Behavior* juga akan meningkat. Kepuasan kerja itu sendiri mencerminkan sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja harus diciptakan sebaik-baiknya supaya *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkat.. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Agung AWS Waspo dan Lussy Minadaniati (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang “Pengaruh *Work Family Conflict* dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kebumen III”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Work Family Conflict* terbukti merupakan variabel yang mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan di Puskesmas Kebumen III. Melihat hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *Work Family Conflict* maka kepuasan kerja semakin menurun.

2. Kecerdasan emosional terbukti merupakan variabel yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada tenaga kesehatan di Puskesmas Kebumen III. Melihat hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka kepuasan kerja juga semakin tinggi.
3. *Work Family Conflict* terbukti merupakan variabel yang mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III. Melihat dari hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi *Work Family Conflict* maka *Organizational Citizenship Behavior* semakin menurun.
4. Kecerdasan emosional merupakan variabel yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja petugas kesehatan Puskesmas Kebumen III. Melihat hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka *Organizational Citizenship Behavior* juga semakin tinggi.
5. Kepuasan kerja terbukti merupakan variabel yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,467. Hal ini berarti koefisien jalur tidak langsung lebih besar daripada koefisien jalur langsung yang mengindikasikan kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Saran

Bagi Puskesmas Kebumen III

1. Manajemen puskesmas perlu meningkatkan loyalitas karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan oleh semua karyawan sehingga meningkatkan interaksi antar karyawan dan kedekatan antar karyawan yang diharapkan dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* di Puskesmas Kebumen III.
2. *Work-family conflict* yang terjadi pada karyawan dapat diatasi melalui pendekatan khusus oleh Manajemen Puskesmas dengan memberikan ruang kepada karyawan khususnya karyawan wanita agar lebih memperhatikan waktu pekerjaan supaya menghindari lembur. Memberikan hak cuti karyawan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar mampu mempertahankan dan terus mengelola tingkat kecerdasan emosional dengan cara memberikan pelatihan tentang ESQ dan mempererat hubungan antar karyawan, memberikan motivasi, dan lain sebagainya.
4. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III. Kepuasan kerja

*Behavio*tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen III. Melihat dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka *Organizational Citizenship Behavior* juga semakin tinggi.

6. Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja diketahui dari hasil perhitungan, dimana total pengaruh koefisien jalur tidak langsung sebesar -0,499 sedangkan koefisien jalur pengaruh langsung *work family conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar -0,395. Hal ini berarti koefisien jalur tidak langsung lebih besar daripada koefisien jalur langsung yang mengindikasikan *work family conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
7. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja diketahui dari hasil perhitungan, dimana total pengaruh koefisien jalur tidak langsung sebesar 0,595 sedangkan koefisien jalur pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap tenaga kesehatan Puskesmas Kebumen sudah cukup baik. Oleh karena itu, penulis menyarankan bagi manajemen Puskesmas Kebumen III harus mampu menjaga kepuasan kerja para tenaga kesehatan yaitu dengan memperhatikan hal-hal yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja tenaga kesehatan dengan memperhatikan faktor kepuasan kerja seperti hubungan dengan atasan, penempatan kerja dan lain sebagainya. Dengan adanya hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan, maupun antar karyawan akan menciptakan iklim yang harmonis yang dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* yang baik

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kebumen III, untuk selanjutnya disarankan agar penelitian dilakukan di lokasi yang lebih luas, misal seluruh Puskesmas di Kecamatan Kebumen yang memiliki lebih banyak faktor-faktor yang bisa diteliti.
2. Penelitian kali ini hanya membatasi *Work Family Conflict*, kecerdasan emosional sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*, untuk penelitian selanjutnya agar bisa menambah faktor-faktor lain yang berpengaruh

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Aminah. 2008. "Job Family and Individual Factors as Predictor of Work-Family Conflict." Dalam *The Journal of Human Resources and Adult Learning*.
- Agustian, A. G. 2007. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: ARGA Publishing

- As'ad, Moh. 2008. *Psikologi Industri*. Edisi Ke empat. Yogyakarta: Liberty
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, S. J., & Beutell, N. 1985. *Sources of Conflict between Work and Family Roles*. *Academy of Management review*. 10. 76-88.
- Handoko, T Hani dan Soekanto R. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hardanintyas Dwi.2004. Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III.Tesis Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia (dipublikasikan). Surabaya : Universitas Airlangga
- Koesmono. 2011. *Measuring and Interpreting Organizational Cultur*. Jakarta: Erlangga.
- Kuswardi Jane Floretta dan Kristiana Haryani. "Hubungan *Work Family Conflict(WFC)* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Perawat Perempuan Rumah Sakit X di Semarang. *Jurnal Fakultas Psikologi*.Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Andi.
- Nimran, Umar dan Amirullah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi*. Malang: Sinar Akademik Malang.
- Rajak, Adnan. 2013. "Pengaruh Konflik Interpersonal, *Work Family Conflict* dan *Stress*, Terhadap *Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Hidup*". *Jurnal Fakultas Ekonomi*.Ternate:Universitas Khairun Ternate.
- Robbins, Stephen P. Dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi* Edisi ke- 12, Jakarta: Salemba Empat.
- Sandjaja Meilani, dan Seger Handoyo. "Pengaruh *Leader Member Exchange* dan *Work Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*." *Jurnal fakultas Psikologi*.Surabaya:Universitas Airlangga.
- Sarwono, Jonatha. 2005. *Teori dan Praktik Riset dan Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Shapiro, E. L. 2001. *Mengajarkan Emotional Intelligence Pada Anak*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____ 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumiyarsih Wiwik, Endah Mujiasih, dan Jati Ariati."Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang". *Jurnal Fakultas Psikologi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Supriyanto Achmad Sani,Eka Afnan Troena."Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasionalkepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Studi di Bank Syariah Kota Malang".*Jurnal Ekonomi*.Malang:UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Rosita,Andri.2018.*Profil Kesehatan Puskesmas Kebumen III Tahun 2018*.Kebumen:Puskesmas Kebumen III
- Tania, Anastasia dan Eddy M. Sutanto. 2013. "Pengaruh *Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. DAI KNIFE di Surabaya*". *Jurnal Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen*, Surabaya:Universitasi Petra.
- Waspodo Agung AWS, Lussy Minadaniati. 2012."Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan Pada PT Trubus Swadaya". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*,Volume 3 No.1
- Yani Ni Wayan Mega Sari Apri,I Gde Adnyana Sdibya,Agoes Ganesha Rahyuda.2016.Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention Karyawan Wanita*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,Bali:Universitas Udayana
- Zulfikar, Kamal.2018.Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Studi pada Bidang Puskesmas Kecamatan Kebumen*.Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia(dipublikasikan).Kebumen:STIE Putra Bangsa