

**“PENGARUH STRES KERJA BERDASARKAN
MODEL *DEMAND-INDUCED STRAIN COMPENSATION*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA
PERAWAT RUMAH SAKIT X SURABAYA ”**

SKRIPSI



OLEH :
Hendy Fernando Tanuwidjaja
NRP: 7103013023

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2017

**“PENGARUH STRES KERJA BERDASARKAN
MODEL *DEMAND-INDUCED STRAIN COMPENSATION*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA
PERAWAT RUMAH SAKIT X SURABAYA ”**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



OLEH :
Hendy Fernando Tanuwidjaja
NRP: 7103013023

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2017

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Hendy Fernando Tanuwidjaja

NRP : 7103013023

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:

“PENGARUH STRES KERJA BERDASARKAN
MODEL *DEMAND-INDUCED STRAIN COMPENSATION*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA
PERAWAT RUMAH SAKIT X SURABAYA”

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 5 Juni 2017

Yang menyatakan,



Hendy Fernando Tanuwidjaja

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Hendy Fernando Tanuwidjaja

NRP : 7103013023

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH STRES KERJA BERDASARKAN
MODEL *DEMAND-INDUCED STRAIN COMPENSATION*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA
PERAWAT RUMAH SAKIT X SURABAYA”

untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juni 2017

Yang menyatakan,



Hendy Fernando Tanuwidjaja

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH STRES KERJA BERDASARKAN MODEL *DEMAND-INDUCED STRAIN COMPENSATION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PERAWAT RUMAH SAKIT X SURABAYA

Oleh:

Hendy Fernando Tanuwidjaja

NRP: 7103013023

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing: Herlina E. Subandriyo P., M.Psi., Psikolog ()

Surabaya, 5 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

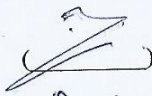
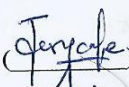
pada tanggal 5 Juni 2017

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan



(Florentina Yuni Apsari, M. Si., Psikolog)

Dewan Penguji:

1. Ketua : Florentina Yuni Apsari, M. Si., Psikolog ()
2. Sekretaris : Andhika Alexander Repi, M. Psi., Psikolog ()
3. Anggota : Yessyca Diana Gabrielle, M. Psi., Psikolog ()
4. Anggota : Herlina E. Subandriyo P., M.Psi., Psikolog ()

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk perkembangan ilmu
Psikologi Industri & Organisasi, almamater tercinta Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, dosen pembimbing
Ibu Herlina Eka Subandriyo Putri, M.Psi., Psi., Papa, Mama dan Koko
tercinta serta Tuhan Yesus Kristus.

HALAMAN MOTTO

Nama Tuhan adalah menara yang kuat, ke sanalah orang benar berlari dan ia menjadi selamat.

- Amsal 18:10 -

“Whatever you do, do it well. Do it so well that when people see you do it, they will want to come back and see you do it again, and they will want to bring others and show them how well you do what you do.”

-Walter E. Disney

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja berdasarkan model *Demands-Induced Strain Compensation* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat Rumah Sakit X Surabaya”. Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah memberikan dukungan, bantuan, semangat dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Untuk itu, peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Ibu F. Yuni Apsari, M.Si., Psi.,** selaku Dekan Fakultas Psikologi UKWMS yang memberikan izin agar penelitian ini dapat dilakukan, dan sekaligus sebagai dosen penguji yang bersedia memberikan saran-saran perbaikan untuk penyempurnaan penelitian ini
2. **Ibu Herlina Eka Subandriyo, M.Psi., Psi.,** selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah berkenan menyediakan banyak waktu dan tenaga untuk memeriksa, membimbing dan memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga untuk segala pencerahan yang diberikan ketika peneliti mengalami kesulitan dalam pengerjaan penelitian ini
3. **Ibu Yessyca Diana G., M.Psi., Psi.,** selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran-saran perbaikan untuk menyempurnakan penelitian ini
4. **Bapak Andhika Alexander Repi, M. Psi., Psi.,** selaku sekretaris ujian skripsi yang sudah bersedia mencatat semua hal yang perlu diperbaiki dalam skripsi ini dan membantu peneliti dalam menyempurnakan skripsi ini

5. **Bapak Made D. Rama A., M.Psi., Psi.,** Ibu Dr. Nurlaila Effendy, M.Si., dan Ibu Herlina Eka Subandriyo, M.Psi., Psi., selaku *judges* untuk alat ukur yang dibuat oleh peneliti. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk memeriksa dan memberikan saran-saran perbaikan untuk pembuatan alat ukur *OCB*
6. **Bapak Johannes Dicky Susilo, M.Psi., Psi.,** selaku dosen pendamping akademik angkatan 2013 yang selama empat tahun ini memberikan banyak pembelajaran terkait perkuliahan ataupun pembelajaran untuk kehidupan
7. **Karyawan Tata Usaha** yang dengan ramah mau melayani mahasiswa untuk pengurusan surat-surat dan memberikan informasi terkait dengan penyelesaian skripsi
8. **Bapak Budi, Ibu Inama, dan Ibu Eva** selaku karyawan yang bekerja di Rumah Sakit X Surabaya yang sudah membantu peneliti dalam proses penyebaran kuesioner, administrasi penelitian dan memberikan informasi mengenai kondisi perawat di Rumah Sakit X Surabaya yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini
9. **Seluruh perawat di Rumah Sakit X Surabaya** yang menjadi partisipan penelitian ini. Terima Kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk menyempatkan diri mengisi kuesioner penelitian ini
10. **Mama (Goeij Hoeij Lan), Papa (Tan Hee Djai), dan Koko (Freddy Tanuwijaya)** yang sudah memberikan dukungan materi dan non-materi agar peneliti dapat menyelesaikan kuliah dan menyelesaikan skripsi dengan baik
11. **Ricky Fernaldi Sarjono dan Muhammad Adam Rohmansyah,** selaku teman se-kontrakan yang sudah memberikan keceriaan dan menghibur peneliti ketika sedang dalam kondisi *down* selama mengerjakan skripsi ini. Terima kasih juga atas setiap dukungan

(transportasi, semangat, dan bantuan apapun) yang diberikan untuk membantu penyelesaian skripsi ini

12. **Teman-Teman Askon PLP** yang sudah bersedia menggantikan jadwal jaga PLP karena kesibukan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada seluruh konsultan PLP dan teman-teman askon PLP yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam proses pengerjaan skripsi dan ketika peneliti akan melakukan ujian skripsi
13. **Teman-teman seangkatan** yang memberikan semangat kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini
14. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini.

Surabaya, 5 Juni 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Ungkapan Terima Kasih	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran	xx
Abstraksi	xxi
<i>Abstract</i>	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	11
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	12
1.5.1. Manfaat teoritis	12
1.5.2. Manfaat praktis	12
1.5.2.1. Bagi rumah sakit tempat penelitian	12
1.5.2.2. Bagi perawat	12

1.5.2.3. Bagi peneliti selanjutnya	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	14
2.1.1. Pengertian <i>OCB</i>	14
2.1.2. Jenis-jenis <i>OCB</i>	14
2.1.3. Aspek-aspek <i>OCB</i>	15
2.1.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya <i>OCB</i>	16
2.1.5. Pentingnya <i>OCB</i> bagi pekerja dan perusahaan	18
2.2. Stres Kerja berdasarkan model <i>Demand-Induced Strain Compensation (DISC)</i>	18
2.2.1. Definisi stres	18
2.2.2. Pengertian model DISC	19
2.2.3. Prinsip-prinsip utama model DISC	21
2.2.4. Definisi keperawatan	25
2.2.5. Standar asuhan keperawatan di rumah sakit	26
2.2.6. Standar praktik keperawatan	27
2.2.7. Karakteristik proses keperawatan	27
2.3. Hubungan antara Stres Kerja berdasarkan model DISC dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.4. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian	32
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4. Metode Pengumpulan Data	33
3.5. Validitas dan Reliabilitas	37

3.6. Teknik Analisis Data	39
3.7. Etika Penelitian	44
 BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	45
4.1. Orientasi Kancah Penelitian	45
4.2. Persiapan Pengambilan Data	49
4.2.1. Pembuatan alat ukur <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	49
4.2.2. Alat ukur <i>Job Demands-Resources</i>	50
4.2.3. Permohonan dan pengurusan izin penelitian	50
4.2.4. Skala <i>Job Demands-Resources (JD-R)</i>	51
4.2.5. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	51
4.3. Pelaksanaan Penelitian	52
4.4. Hasil Penelitian	54
4.4.1. Hasil uji asumsi	54
4.4.1.1. Uji normalitas	54
4.4.1.2. Uji homogenitas	55
4.4.1.3. Uji linieritas	56
4.4.1.4. Uji multikolinieritas	58
4.4.1.5. Uji heteroskedastisitas	58
4.4.2 Hasil analisis data	60
4.4.2.1. Deskripsi nilai <i>OCB</i> dan <i>JD-R</i>	60
4.4.2.2. Interpretasi berdasarkan tabel <i>model summary</i>	61
4.4.2.3. Interpretasi berdasarkan tabel <i>output ANOVA</i>	61
4.4.2.4 Interpretasi berdasarkan tabel <i>coefficients</i>	62
4.4.3. Hasil uji perbedaan berdasarkan demografi partisipan	62
4.4.4. Kategorisasi <i>job demands</i> , <i>job resources</i> , dan <i>OCB</i>	66
4.4.4.1. Kategorisasi <i>job demands</i>	66

4.4.4.2. Kategorisasi <i>job resources</i>	67
4.4.4.3. Kategorisasi <i>OCB</i>	68
4.4.5. Hasil uji hipotesis	69
4.4.5.1. Interaksi dimensi-dimensi <i>job demands</i> dan <i>job resources</i>	69
 BAB V PENUTUP	 78
5.1. Bahasan	78
5.2. Keterbatasan Penelitian	85
5.3. Simpulan	87
5.4. Saran	88
 DAFTAR PUSTAKA	 91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Presentase Keluhan Kesehatan Sebulan Terakhir	4
Tabel 1.2. Daftar Rumah Sakit di Surabaya yang Bekerjasama dengan BPJS	7
Tabel 3.1. Persebaran Aitem Alat Ukur <i>Job Demands & Job Resources</i> ..	35
Tabel 3.2. <i>Blue-print</i> Alat Ukur <i>OCB</i>	36
Tabel 4.1. Persentase Jumlah Keluhan Kesehatan	46
Tabel 4.2. Perubahan Aitem Valid Skala <i>OCB</i>	51
Tabel 4.3. Tabel Jumlah Kuesioner	53
Tabel 4.4. Uji Normalitas	55
Tabel 4.5. Uji Homogenitas <i>OCB</i> dengan <i>Job Demands</i>	55
Tabel 4.6. Uji Homogenitas <i>OCB</i> dengan <i>Job Resources</i>	56
Tabel 4.7. Uji Linieritas <i>OCB</i> dengan <i>Job Demands</i>	57
Tabel 4.8. Uji Linieritas <i>OCB</i> dengan <i>Job Resources</i>	57
Tabel 4.9. Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.10. Deskripsi Nilai <i>OCB</i> dan <i>JD-R</i>	60
Tabel 4.11. Tabel <i>Model Summary</i>	61
Tabel 4.12. Tabel <i>output</i> ANOVA	61
Tabel 4.13. Tabel <i>Coefficients</i>	62
Tabel 4.14. Uji Perbedaan <i>OCB</i> Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.15. Uji Perbedaan <i>OCB</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.16. Uji Perbedaan <i>OCB</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.17. Uji Perbedaan <i>Job Demands</i> Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.18. Uji Perbedaan <i>Job Demands</i> Berdasarkan Jenis Kelamin ...	64
Tabel 4.19. Uji Perbedaan <i>Job Demands</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.20. Uji Perbedaan <i>Job Resources</i> Berdasarkan Usia	65

Tabel 4.21. Uji Perbedaan <i>Job Resources</i> Berdasarkan Jenis Kelamin ...	65
Tabel 4.22. Uji Perbedaan <i>Job Resources</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.23. Standar Penormaan Kategori <i>JD-R</i> dan <i>OCB</i>	66
Tabel 4.24. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Job Demands</i>	66
Tabel 4.25. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Job Resources</i>	67
Tabel 4.26. Distribusi Frekuensi Variabel <i>OCB</i>	68
Tabel 4.27. <i>Model Summary</i> Uji Pengaruh <i>Cognitive Demands</i> , <i>Emotional Demands</i> , <i>Physical Demands</i> terhadap <i>Physical Resources</i>	71
Tabel 4.28. <i>Output ANOVA</i> Uji Pengaruh <i>Cognitive Demands</i> , <i>Emotional Demands</i> , <i>Physical Demands</i> terhadap <i>Physical Resources</i>	71
Tabel 4.29. Koefisien Uji Pengaruh <i>Physical Demands</i> , <i>Cognitive</i> <i>Demands</i> , <i>Emotional Demands</i> terhadap <i>Physical</i> <i>Resources</i>	72
Tabel 4.30. <i>Model Summary</i> Uji Pengaruh <i>Cognitive Demands</i> , <i>Emotional Demands</i> , <i>Physical Demands</i> terhadap <i>Cognitive Resources</i>	73
Tabel 4.31. <i>Output ANOVA</i> Uji Pengaruh <i>Cognitive Demands</i> , <i>Emotional Demands</i> , <i>Physical Demands</i> terhadap <i>Cognitive Resources</i>	74
Tabel 4,32. Koefisien Uji Pengaruh <i>Physical Demands</i> , <i>Cognitive</i> <i>Demands</i> , <i>Emotional Demands</i> terhadap <i>Cognitive</i> <i>Resources</i>	74
Tabel 4.33. <i>Model Summary</i> Uji Pengaruh <i>Cognitive Demands</i> , <i>Emotional Demands</i> , <i>Physical Demands</i> terhadap <i>Emotional Resources</i>	75

Tabel 4.34. *Output ANOVA Uji Pengaruh Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands terhadap Emotional Resources* 76

Tabel 4.35. *Koefisien Uji Pengaruh Physical Demands, Cognitive Demands, Emotional Demands terhadap Emotional Resources* 76

Tabel 4.36. *Ringkasan Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda atas Dimensi Job Demands dan Job Resources* 77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Diagram Model DISC	20
Gambar 2.2. Diagram <i>Triple Match Principle</i>	24
Gambar 3.1. Skema Hipotesis Mayor	40
Gambar 3.2. Skema Interaksi <i>Cognitive Resources, Emotional Resources</i> , dan <i>Physical Resources</i> terhadap <i>Cognitive Demands</i>	40
Gambar 3.3. Skema Interaksi <i>Cognitive Resources, Emotional Resources</i> , dan <i>Physical Resources</i> terhadap <i>Emotional Demands</i>	41
Gambar 3.4. Skema Interaksi <i>Cognitive Resources, Emotional Resources</i> , dan <i>Physical Resources</i> terhadap <i>Physical Demands</i>	41
Gambar 3.5. Skema Tabulasi Silang	42
Gambar 4.1. Persentase Usia Partisipan	47
Gambar 4.2. Persentase Jenis Kelamin Partisipan	48
Gambar 4.3. Persentase Tingkat Pendidikan Partisipan	49
Gambar 4.4. <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	59
Gambar 4.5. Grafik Distribusi Frekuensi Variabel <i>Job Demands</i>	67
Gambar 4.6. Grafik Distribusi Frekuensi Variabel <i>Job Resources</i>	68
Gambar 4.7. Grafik Distribusi Frekuensi Variabel <i>OCB</i>	69
Gambar 4.8. Bagan Pengujian Interaksi Dimensi-Dimensi <i>Job Demands</i> dan <i>Job Resources</i>	70
Gambar 4.9. Uji Pengaruh <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Physical Resources</i>	70

Gambar 4.10. Uji Pengaruh *Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands* terhadap *Cognitive Resources* 73

Gambar 4.11. Uji Pengaruh *Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands* terhadap *Emotional Resources* 75

Gambar 4.12. Hasil Uji Pengaruh Dimensi *Job Demands* dan *Job Resources* 77

Gambar 5.1. Bagan Interaksi Dimensi *Job Demands* dan *Job Resources* Perawat Rumah Sakit X 84

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Permohonan Izin Penggunaan Referensi Model DISC	96
Lampiran 2. Surat Izin Penggunaan Alat Ukur <i>JD-R</i>	97
Lampiran 3. Surat Pernyataan <i>Judges</i> Skala <i>OCB</i>	98
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit	101
Lampiran 5. Hasil Wawancara	102
Lampiran 6. Hasil Analisis Data SPSS	105
Lampiran 7. Input Data Mentah	163

Hendy Fernando Tanuwidjaja (2017). “*Pengaruh Stres Kerja berdasarkan Model Demand-Induced Strain Compensation terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Perawat Rumah Sakit X Surabaya*”. Skripsi Sarjana Strata 1. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Indonesia kini menggalakkan penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program jaminan sosial ini menyebabkan para pekerja di industri rumah sakit harus bekerja lebih keras untuk melayani banyaknya pasien yang datang ke rumah sakit, khususnya perawat. Oleh karena itu, dibutuhkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk dapat mengurangi beban kerja perawat dan meningkatkan efektifitas organisasi. OCB adalah perilaku individu yang dilakukan secara sukarela, tidak secara langsung diakui oleh sistem imbalan formal, yang dapat meningkatkan efektifitas organisasi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi munculnya OCB adalah stres kerja, dimana semakin tinggi stres kerja yang dialami, karyawan akan semakin mungkin untuk menghindari OCB. Stres dapat terjadi karena ketidakseimbangan antara tuntutan dan kontrol. Ketika tuntutan kerja (*job demands*) tidak diimbangi dengan sumber daya kerja (*job resources*) yang seimbang dan sesuai (*match*), maka karyawan akan mengalami stres kerja. Konsep ini dinamakan model *Demand-Induced Strain Compensation* (DISC). Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh stres kerja berdasarkan model DISC terhadap OCB pada perawat rumah sakit X di Surabaya. Pengambilan data dilakukan dengan *total population study*. Pengukuran variabel OCB dilakukan menggunakan skala OCB yang dibuat peneliti, sedangkan pengukuran variabel *job demands* dan *job resources* dilakukan menggunakan skala translasi JD-R (*Job Demands-Resources*). Data dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh stres kerja berdasarkan model DISC terhadap OCB pada perawat Rumah Sakit X Surabaya dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,281. Ditemukan pula bahwa (1) *physical demands* memprediksikan penggunaan *cognitive resources* dan *emotional resources*, (2) *emotional demands* memprediksikan penggunaan *physical resources*, *cognitive resources*, dan *emotional resources*.

Kata Kunci : perawat, rumah sakit, *Organizational Citizenship Behavior*, model *Demands-Induced Strain Compensation*, *job demands*, *job resources*, *physical demands*, *emotional demands*, *physical resources*, *cognitive resources*, *emotional resources*

Hendy Fernando Tanuwidjaja (2017). “ *The Effect of Job Stress based on Demand-Induced Strain Compensation Model towards Organizational Citizenship Behavior on Nurses at Hospital X in Surabaya*”. Bachelor Thesis. Faculty of Psychology Widya Mandala Catholic University Surabaya.

ABSTRACT

Nowadays, Indonesia has been encouraging the usage of National Health Insurance (JKN) for all of Indonesian people. This social insurance program cause the workers of hospital industry have to work harder to serve many patient who come to the hospital, especially nurse. Therefore, Organizational Citizenship Behavior (OCB) is needed for mitigating nurse's work load and to increase the organization efficiency. OCB refers to individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization. One of the factor that can emerge OCB is job stress, which is the higher job stress experienced, the more likely the worker will avoid OCB. Stress could occur because of the imbalance between demand and control. When job demands is not compensated with balanced and matched job resources, then the worker will experienced job stress. This concept is called Demand-Induced Strain Compensation (DISC) model. This study aims to find the effect of job stress based on DISC model towards OCB on nurses at Hospital X in Surabaya. Collecting data was done by total population study. Measurement of OCB variables was done using OCB scale made by researcher; while measurement of job demands and job resources was done using translated JD-R (Job Demands-Resources) scale. Data was analyzed using Multiple Linear Regression technique. The result of this study shows the impact of job stress based on DISC model towards OCB on nurses at Hospital X In Surabaya with correlation coefficient 0,281. Also founded that (1) physical demands predict the usage of cognitive resources and emotional resources, (2) emotional demands predict the usage of physical resources, cognitive resources and emotional resources.

Keywords : nurses, hospital, Organizational Citizenship Behavior, Demands-Induced Strain Compensation model, job demands, job resources, physical demands, emotional demands, physical resources, cognitive resources, emotional resources