

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PADA PERAWAT RS
DI LAMPUNG TENGAH**

(Skripsi)

Koko Simarmata



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

ABSTRAK

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PERAWAT RS DI LAMPUNG TENGAH

Oleh

Koko Simarmata

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat rumah sakit di Lampung Tengah, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat rumah sakit di Lampung Tengah.

Penelitian ini merupakan penelitian kasual dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit yang berada di Lampung Tengah dan sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 120 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *nonprobability* sampling dengan metode *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu: (1) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), (2) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Saran bagi Rumah Sakit untuk lebih memberikan motivasi kepada perawat agar perawat mampu berupaya lebih untuk rumah sakit, diharapkan perawat mampu memperbaiki prilakunya saat bekerja di rumah sakit dan tidak berpikiran untuk meninggalkan rumah sakit dan rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat rumah sakit. Terutama dalam hal hubungan antar rekan kerja. Dalam suatu tim yang baik akan membuat pekerjaan terasa lebih menyenangkan.

Kata kunci : komitmen organisasi, kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior*.

ABSTRACT

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION TOWARDS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) IN NURSES IN LAMPUNG TENGAH

By

Koko Simarmata

This study aims to determine the effect of organizational commitment on organizational citizenship behavior (OCB) of hospital nurses at Lampung Tengah, and to determine the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior (OCB) of hospital nurses at Lampung Tengah.

This research is a casual research using a quantitative approach. The subjects of this study were hospital nurses at Lampung Tengah and the samples taken in this study amounted to 120 people. The data was collected using a questionnaire while the data analysis was carried out using multiple linear regression analysis with the SPSS program. The sampling technique of this study used non-probability sampling with the accidental sampling method.

The results of this study support the proposed hypothesis, namely: (1) organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB), (2) job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB). Suggestions for hospitals to give more motivation to nurses so that nurses are able to do more for the hospital, it is hoped that nurses will be able to improve their behavior while working in hospitals and not think about leaving the hospital and the hospital is expected to increase the job satisfaction of hospital nurses. Especially in terms of relationships between colleagues. Being in a good team will make work more enjoyable.

Keyword : Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PADA PERAWAT RS
DI LAMPUNG TENGAH**

Oleh

Koko Simarmata

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA MANAJEMEN**

Pada

**Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PERAWAT RS DI LAMPUNG TENGAH**

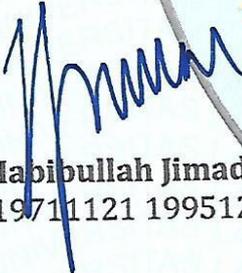
Nama Mahasiswa : **Koko Simarmata**

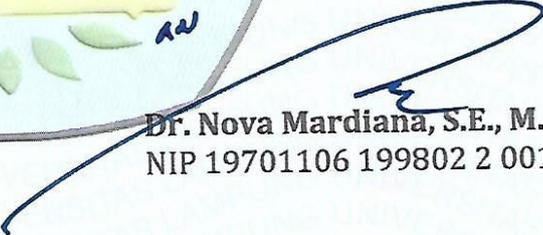
Nomor Pokok Mahasiswa : **1411011061**

Jurusan : **Manajemen**

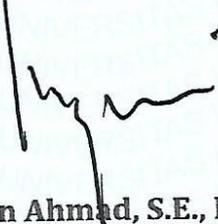
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**




Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.
NIP 19711121 199512 1 001


Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.
NIP 19701106 199802 2 001

2. Ketua Jurusan Manajemen


Aripin Ahmad, S.E., M.Si.
NIP 19600105 198603 1 005

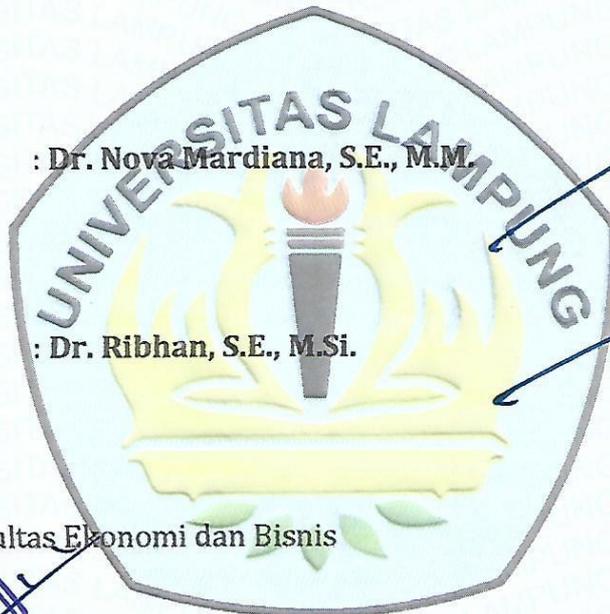
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.

Sekretaris : Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.

Penguji : Dr. Ribhan, S.E., M.Si.



A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Dr. Habibullah Jimad.

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Dr. Nova Mardiana.

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Dr. Ribhan.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Nairobi S.E., M.Si.

NIP 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 November 2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Koko Simarmata
Nomor Pokok Mahasiswa : 1411011061
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi dan
Kepuasan Kerja Terhadap Organizational
Citizenship Behaviour (OCB) Pada Perawat
Rumah Sakit di Lampung Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kata atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari peneliti lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya, selain itu atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan peneliti aslinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 06 Desember 2021
Yang membuat pernyataan



Koko Simarmata

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Yukum Jaya, Terbanggi Besar, Lampung Tengah pada 9 Juli 1995. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara pasangan Bapak J.Simarmata dan M.Ambarita.

Pendidikan pertama penulis pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Yukum Jaya Lampung Tengah diselesaikan tahun 2008, Sekolah Menengah Pertama Negeri 2(SMPN) Terbanggi Besar diselesaikan 2011, Sekolah Menengah Atas Kristen (SMAK) 3 Terbanggi Besar diselesaikan 2014. Tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dengan mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik Universitas Lampung di Desa Bulusari Lampung Tengah. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif di Lembaga Kemahasiswaan Fakultas Kelompok Studi Pasar Modal sebagai anggota pada periode 2014.

MOTTO

Kebanyakan orang mengatakan bahwa kecerdasan yang melahirkan seorang ilmuwan besar. Mereka salah, karakterlah yang melahirkannya.

(Squidward Tentacles)

Memang Baik Menjadi Orang Penting, Tetapi Lebih Penting Menjadi Orang Baik.

(Jendral Hoengeng Iman Santoso)

PERSEMBAHAN

Puji Tuhan,

Atas kehendak dan rahmat-Nya,

Terima Kasih kupersembahkan tulisan ini sebagai tanda cinta, kasih sayang, rasa syukur kepada:

Kedua Orangtuaku

Bapak J.Simarmata dan M.Ambarita

Kakak-kakak-ku.

Terimakasih banyak kepada keluarga besarku, atas do'a dan dukungan yang selalu terucap tanpa henti.

Semua sudaraku yang telah mendukung serta memberikan bantuan yang luas biasa, semoga kesejahteraan, kebahagiaan kenikmatan dan kesehatan senantiasa dilimpahkan atas kalian semua. Seseorang yang telah menemaniku dikala susah maupun senang, menyediakan waktu yang tak sedikit, dan mendekatkan jarak yang tak dekat, semogacita dan visi untuk lanjut pendidikan tetap tertanam dan bisa ditunaikan. Aamiin

Terimakasih kepada Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmunya
**Almamaterku Tercinta, Universitas Lampung Semoga ilmu yang didapat
bisa saya tebar kembali**

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat, nikmat-Nya tulisan ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Perawat Rumah Sakit di Lampung Tengah” adalah salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dorongan, serta saran dari berbagai pihak, sehingga segala kesulitan dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa Terima Kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu dan memberikan pengesahan dalam penulisan ini.
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan serta menyediakan waktu hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga kebahagiaan, kesejahteraan dan keberkahan umur selalu dilimpahkan atas Bapak dan keluarga.
5. Ibu Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M. selaku Pembimbing Pendamping yang

telah menyediakan banyak waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan masukan dan arahnya dalam penulisan ini. Semoga kebahagiaan, kesejahteraan dan keberkahan umur selalu dilimpahkan atas Ibu dan keluarga.

6. Bapak Dr.Ribhan,S.E.,M.Si. selaku Pembahas dan Penguji Utama yang telah banyak memberikan kritik dan saran dari awal penyusunan sampai akhir.
7. Bapak tercinta, Bapak J.Simarmata yang telah memberikan motivasi dari dalam diri untuk aku tetap semangat belajar hingga kini, yang selalu tegar dan kuat untuk membesarkanku. Maaf aku belum bisa menjadi anak yang bisa dibanggakan, hanya ini saat ini yang bisa aku berikan.
8. Kakak-kakak-ku yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan studi. Semoga kelak kita bisa membahagiakan Bapak kita bersama sama.
9. Temaku Aditya Ramadhani yang selalu memberi tumpangan kendaraan.
10. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah bersusah payah mengajarkan satu demi satu kata supaya aku bisa menambah wawasan dan pengetahuan.
11. Seluruh karyawan dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu memberikan pelayanan terbaik.

Bandar Lampung, 06 Desember 2021,
Penulis,

Koko Simarmata

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. <i>Organization Citizenship Behaviour (OCB)</i>	7
2.1.2. Kepuasan Kerja.....	10
2.1.3. Komitmen Organisasi	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	23
3.2. Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional Variabel	23
3.3. Definisi Operasional	24
3.4. Jenis Penelitian.....	25
3.5. Sumber Data	26

3.6. Populasi dan Sampel.....	28
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8. Uji Instrumen Penelitian	30
3.9. Analisis Data.....	35
3.10. Hipotesis	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden	38
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
4.3. Analisis Regresi Berganda.....	54
4.4. Pengujian Hipotesis (Uji t)	56
4.5. Pembahasan	57
4.5.1. Pengaruh komitmen organisasi (X_1) terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (Y)	58
4.5.2. Pengaruh kepuasan kerja (X_2) terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (Y).....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Lampung Tengah	5
2. Penelitian Terdahulu	18
3. Definisi Operasional Variabel.....	24
4. Hasil Uji Validitas KMO-MSA Untuk Variabel Komitmen Organisasi (X ₁)	31
5. Hasil Uji Validitas KMO-MSA Untuk Variabel Kepuasan Kerja (X ₂)	31
6. Hasil Uji Validitas KMO-MSA Untuk <i>variabel Organizational citizenship behavior (Y)</i>	32
7. Koefisien Nilai R <i>Cronbach's Alpha</i>	33
8. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Komitmen Organisasi, Kepuasan kerja, Dan <i>variabel Organizational citizenship behavior (Y)</i>	34
9. Hasil Uji Normalitas.....	35
10. Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
11. Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
12. Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	39
13. Presentase Jawaban Responden Tentang Komitmen Afektif.....	40
14. Presentase Jawaban Responden Tentang Komitmen Berkelanjutan.....	41
15. Presentase Jawaban Responden Tentang Komitmen Normatif.....	43
16. Presentase Jawaban Responden Tentang Gaji	44
17. Presentase Jawaban Responden Tentang Pekerjaan Itu Sendiri.....	45
18. Presentase Jawaban Responden Tentang Promosi	46
19. Presentase Jawaban Responden Tentang Atasan	47
20. Presentase Jawaban Responden Tentang Rekan Kerja	48
21. Presentase Jawaban Responden Tentang Alturisme	49
22. Presentase Jawaban Responden Tentang Ketelitian (<i>Conscientiousness</i>) ..	50
23. Presentase Jawaban Responden Tentang Sikap Sportif (<i>Sportmanship</i>) ...	51
24. Presentase Jawaban Responden Tentang Kesopanan (<i>Courtesy</i>).....	52
25. Presentase Jawaban Responden Tentang Kebijakan Sipil (<i>Civic Virtue</i>) ..	53
26. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
27. Hasil uji t	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Kuesioner Penelitian	L-1
Hasil Uji Validitas	L-2
Hasil Uji Reliabilitas	L-3
Hasil Uji Normalitas	L-4
Frekuensi Karakteristik Responden	L-5
Hasil Tanggapan Responden	L-6
Hasil Regresi	L-7
T tabel	L-8
Tabulasi Tanggapan Responden	L-9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan. SDM merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) kini menjadi hal yang penting bagi keberlangsungan organisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat vital bagi kesuksesan organisasi. Sumber daya manusia mampu membuat strategi dan inovasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien (Hasibuan,2011).

Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi yang mutlak ada. Keberadaan para karyawan di dalam perusahaan merupakan penggerak, pengelola, pengatur, dan penyeimbang harus dapat memenuhi tuntutan perusahaan. Tanpa ada peran dari sumber daya manusia, tidaklah dapat berjalan. Pada dasarnya setiap karyawan dalam suatu perusahaan berusaha untuk mencapai hasil kerja yang optimal sehingga memberikan kontribusi positif bagi perusahaan, agar mencapai hasil yang optimal.

Karyawan adalah asset paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pada perusahaan jasa, hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Zeithmal &.Bitner,1996), agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan, diperlukan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari karyawan sehingga

perusahaan dapat berkembang.

Kualitas pelayanan adalah salah satu ukuran seberapa tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan. Pada saat terjadi interaksi antara karyawan lini depan dengan pelanggan pada saat itulah kinerja perusahaan ditentukan oleh karyawan tersebut, hal ini disebabkan kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi laga tersebut pada kesempatan berikutnya (Gronross,2000).

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*) tetapi perilaku karyawan yang berada diluar diskripsi pekerjaannya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Perilaku karyawan di luar tugas yang tercantum pada deskripsi pekerjaannya disebut Organ (1998) dengan *Organizational citizenship behavior* (OCB). *Organizational citizenship behavior* (OCB) tercermin dalam perilaku suka menolong orang lain, seperti menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, oleh karena itu perusahaan harus membangun hubungan yang harmonis, karena pada dasarnya hubungan karyawan dan perusahaan adalah saling membutuhkan, membangun hubungan harmonis antara karyawan akan menimbulkan sikap kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2009), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kinerja seseorang akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor dari pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji, pengawasan dan rekan kerja. Karyawan yang mencintai perkerjaannya dalam suatu organisasi menunjukkan adanya rasa nyaman dan memiliki komitmen tinggi

untuk dapat bertahan dalam organisasi tempat ia bekerja (Robbin dan Judge, 2008).

Komitmen organisasi berperan penting dalam mencapai keberhasilan organisasi. Karyawan dengan komitmen kuat akan mempunyai keterlibatan besar untuk tidak meninggalkan tempat kerja dan memiliki loyalitas tinggi terhadap tempat kerja. Komitmen menunjukkan keyakinan dan dukungan terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai organisasi (Mowday et al., 1979, dalam jurnal A. Yousef, 2000:567). Puput (2015) menyatakan, salah satu faktor yang menyebabkan rendah tingginya tingkat *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah komitmen organisasi. Tinggi rendahnya komitmen organisasi dapat dilihat dari seberapa banyak karyawan yang keluar dari perusahaan tersebut dikarenakan keinginan mencari pekerjaan yang lebih baik ditempat lain.

Podsakoff et al., (2000), membagi lima dimensi *Organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu: *altruism, civic virtue, consciousness, courtesy, dan sportsmanship*. Karyawan yang memiliki sikap OCB, maka usaha perusahaan untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Hartatik (2014) menyatakan, karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi terhadap pekerjaannya, secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat produktivitasnya, sebaliknya jika kepuasan kerja rendah menyebabkan produktivitas menurun. Karyawan akan memperspekikan bahwa apa yang diberikan perusahaan kepadanya telah sesuai dan wajar, maka karyawan akan memberikan balasan yang sesuai kepada perusahaan dengan cara meningkatkan tingkat produktivitas kerja mereka. Sedangkan menurut Podsakoff et al., (2000), karyawan yang memiliki perilaku *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan produktivitas karyawan, perilaku *civic virtue* terlibat dalam aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi, secara sukarela berpartisipasi, bertanggung jawab, dan terlibat dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi.

Allen dan Meyer (1993) dalam Andini (2006) mengatakan bahwa peningkatan

komitmen berhubungan dengan peningkatan produktivitas dan *turnover* yang semakin rendah, komitmen organisasi berhubungan signifikan dengan keinginan individu untuk keluar dari pekerjaan dan aktifitas dalam organisasi. Menurut Allen dan Meyer (1990), tingginya komitmen karyawan terhadap perusahaan akan menimbulkan suatu keinginan karyawan bahwa ia ingin dipertahankan oleh perusahaan (komitmen afektif), karyawan yang bekerja untuk jangka waktu lama akan menimbulkan rasa jenuh dan bekerja hanya merupakan kewajiban saja (komitmen normatif), sebaliknya rendahnya komitmen mereka akan menimbulkan keterpaksaan dalam bekerja karena tidak memiliki alternatif lain (komitmen berkelanjutan).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Rumah sakit (RS) adalah salah satu pusat pelayanan kesehatan yang memiliki andil yang sangat besar dalam kemajuan pelayanan kesehatan. Dalam memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat tersebut perawat menjadi salah satu unit yang memiliki peran yang cukup besar dalam mewujudkan kemajuan pelayanan kesehatan.

Perawat sebagai kunci keberhasilan pelayanan di RS diharapkan dapat melakukan tugas ekstra atau tugas selain kewajiban perawat pada umumnya, seperti mau bekerja sama dan menolong sesama perawat atau pasien. Perilaku mengerjakan tugas ekstra yang melebihi tugas pokok *behavior* (OCB). *Organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki peranan yang cukup besar dalam perkembangan organisasi dalam hal ini adalah RS. Secara lebih jelas hal ini dapat dilihat dari berbagai faktor mempengaruhi munculnya perilaku *Organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, interaksi dengan pimpinan, produktivitas kerja, jenis kelamin, performansi kerja, dan suasana hati/*mood* (lapine, 2002, h3. 53) dalam Jane, *et al.*(2008).

Penelitian ini dilakukan pada perawat yang berkerja di sembilan rumah sakit di Lampung tengah yang terdaftar di Dinas Kesehatan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Lampung Tengah

RUMAH SAKIT					
NO	KODE RS	NAMA RS	JENIS RS	KELAS	ALAMAT
1	1805012	RS.Umum Mitra Mulia Husada	RSU	D	Jl.Proklamator raya No.162-164 Lampung Tengah
2	1805023	RS.Umum Medical center	RSU	C	Jl.Negara No.99 Km 67 Yukum Jaya Lampung Tengah
3	1805024	RS.Umum Islam Asy-syifaa Bandar jaya	RSU	C	Jl.Lintas Sumatera Km 65 Yukum Jaya Lampung Tengah
4	1805034	RS.Umum Daerah Demang Sepulau Raya	RSU	C	Jl.Raya Lintas Sumatera Kampung Terbanggi Agung Lampung Tengah
5	1805045	RS.Umum Harapan Bunda	RSU	C	Jl.Raya Lintas Sumatera Seputih Jaya No.31 Lampung Tengah
6	1805046	RS.Umum Kartini	RSU	D	Jl.KARTINI NO. 104 KALIREJO
7	1805048	RS.Umum Az-Zahra	RSU	C	Jl.Kartini NO. 109 Kalirejo Lampung Tengah
8	1805047	RS. Ibu Anak Puri Adhya Paramita	RSIA	C	Jl.Sultan Agung No.5 Bandar Jaya Lampung Tengah
9	1805049	RS.Ibu Anak Putri Bungsu	RSIA	C	Jalan S.Parman No.2 Bandar Jaya Lampung Tengah

Sumber : Kemenkes.go.id 2019

Permasalahan yang terkait dengan penjelasan diatas yaitu tentang perawat sebagai salah satu kunci keberhasilan pelayanan rumah sakit. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Perawat Rumah Sakit di Lampung Tengah**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RS Lampung Tengah ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RS Lampung Tengah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RS Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship behavior*(OCB) perawat RS Lampung Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan ilmu sumber daya manusia dalam aspek komitmen organisasi dan kepuasan kerja dan *Organizational citizenship behavior* (OCB).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan RS sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *Organizational citizenship behavior* (OCB)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Organization Citizenship Behaviour (OCB)*

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Organ (1988), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan tidak akan diberi hukuman.

Katz dan Kahn (1964) menggunakan konsep serupa dan menyebutnya sebagai inovatif dan perilaku spontan. Perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi (Podsakoff et al., 2000).

2.1.1.1 Dimensi *Organizational citizenship behavior (OCB)*

Walz dan Niehoff (2000), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang meli

a. Altruisme (*altruism*)

Perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada rekan kerja dalam suatu organisasi. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang lebih berat, membantu memberikan arahan kepada karyawan baru yang padahal itu bukan merupakan kewajibannya, menggantikan pekerjaan rekan kerjanya yang berhalangan untuk hadir.

b. Kesopanan (*Courtesy*)

Membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mempertimbangkan dampak dari tindakan yang akan dilakukannya terhadap rekan kerjanya, memberi konsultasi dan informasi yang diperlukan kepada rekan kerja, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta menghargai hak dan privasi mereka.

c. Sikap Sportif (*Sportmanship*)

Toleransi pada situasi yang kurang ideal atau tidak nyaman yang terjadi ditempat kerja tanpa mengeluh. Contoh perilaku dari dimensi ini adalah karyawan tidak menghabiskan waktu untuk mengeluhkan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan maupun lingkungan kerjanya, tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi, mampu mengambil sisi positif dari kondisi yang terjadi.

d. Kebijakan Sipil (*Civic Virtue*)

Terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Tidak hanya aktif dalam mengemukakan pendapat tetapi aktif menghadiri pertemuan-pertemuan dan terus mengikuti perkembangan isu-isu yang terjadi di organisasi. Mengambil inisiatif rekomendasi atau saran inovatif untuk meningkatkan kualitas organisasi.

e. Ketelitian (*Conscientiousness*)

Melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan

minimal yang dibutuhkan. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mematuhi peraturan-peraturan di organisasi meskipun tidak ada yang mengawasi, selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak membuang-buang waktu kerja, membersihkan dan merapikan tempat atau peralatan bekerja setelah digunakan, ikut memelihara sumber daya dan hal-hal yang berkaitan dengan pemeliharaan internal.

Penjelasan menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi OCB terdiri dari altruisme, kesopanan, sikap sportif, kebijakan sipil, ketelitian. Berdasarkan penjelasan di atas, maka alat yang digunakan sebagai acuan untuk pembuatan skala OCB, dalam penelitian ini adalah dimensi menurut Walz dan Niehoff, 2000.

2.1.1.2 Faktor –faktor yang Mempengaruhi OCB

Faktor internal dan eksternal dalam membentuk OCB menurut Organ *et al* 2006 dalam Titisari 2014 yang bertujuan untuk meningkatkan OCB dipengaruhi dua faktor utama:

a. Faktor internal

a) Budaya dan iklim organisasi

Menurut Organ *et al.* (2006), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi yang dapat memunculkan OCB, di kalangan karyawan. Iklim organisasi diartikan sebagai pendapat karyawan terhadap keseluruhan lingkungan sosial dalam perusahaannya yang dianggap mampu memberikan suasana mendukung dalam tugasnya.

b) Suasana Hati (*mood*)

Menurut George dan Brief (1992), bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain tergantung pada suasana hati orang tersebut. Suasana hati (*mood*) juga dipengaruhi oleh situasi. Seperti hubungan interpersonal yang baik di tempat kerja, budaya ataupun iklim organisasi yang menyenangkan, ataupun perlakuan adil yang

diterima karyawan.

b. Faktor eksternal

a) Gaya Kepemimpinan

Menurut Organ et al. (2006), bahwa gaya kepemimpinan berpotensi untuk memunculkan OCB, dengan mengubah struktur tugas karyawan, kondisi yang menekan untuk melakukan kerja, dan atau bawahan dapat mengembangkan kemampuannya. Ketika gaya kepemimpinan yang ditampilkan oleh pemimpin dipersepsikan baik atau positif hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan hormat dari bawahannya terhadap atasannya sehingga mereka menjadi termotivasi untuk melakukan lebih daripada yang diharapkan oleh atasannya.

b) Kepuasan Kerja

Terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan OCB ketika karyawan telah puas dengan pekerjaannya maka mereka akan membalasnya. Pembalasan tersebut merupakan perasaan saling memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan akan memunculkan perilaku OCB(Organ et al., 2006).

OCB memberikan pengaruh efektif pada organisasi. OCB dapat mempengaruhi individu dalam meningkatkan kinerja dan meningkatkan evaluasi manjerial pada keseluruhan kinerja (MacKenzie, Podsakoff, & Fatter,1991). Pada saat bekerja perawat tidak hanya bekerja sesuai dengan yang telah ditetapkan (*intra-role*) dan tetapi juga dapat melakukan hal lain diluar pekerjaannya (*extra-role*).

2.1.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu, setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing individu. Seorang yang puas lebih menyukai situasi pekerjaannya

daripada karyawan yang tidak puas. Menurut Luthans (1998:126) kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Robbins (2006:63), mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Spector (1997) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa jauh seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti rekan kerja, gaji, karakteristik pekerjaan, maupun atasan. Kepuasan kerja adalah satu set perasaan dan emosi yang favorable dan unfavorable mengenai bagaimana karyawan memandang pekerjaan mereka.

Definisi kepuasan kerja menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidaknya seseorang terhadap pekerjaannya, baik secara keseluruhan maupun terhadap tiap-tiap aspek dalam pekerjaan sebagai hasil penelitian dan perbandingan yang dilakukan individu terhadap pekerjaannya yang akan mengarahkannya pada tingkah laku tertentu.

2.1.3 Teori-teori Kepuasan Kerja

Teori-teori kepuasan kerja menurut As'ad (2003: 114) yaitu:

a) Teori ketidaksesuaian (*Dicrepany Theory*)

Teori ini dipelopori oleh Porter, Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan memperhitungkan selisih antara yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kerja seseorang bergantung kepada ketidaksesuaian antara apa yang seharusnya (harapan, keinginan, atau nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan.

b) Teori keadilan (*Equity Theory*)

Equity theory (teori keadilan) dikembangkan oleh Adams. Adapun pendahulu dari teori ini adalah Zabznik. Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas dan tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan adil dan tidak adil atas suatu situasi, diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain, dan keadilan – ketidakadilan.

c) Teori dua faktor (*Two Factor Theory*)

Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu *variable* yang berkelanjutan. Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi 2 kelompok: kelompok *satisfier* atau *motivator* dan kelompok *disatisfiers* atau *hygiene factor*.

2.1.4 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Robbins (2007) adalah :

a) Kepuasan Terhadap Gaji

Gaji merupakan upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi yang sama.

b) Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri

Sejauh mana perhatian bantuan teknis dan dorongan ditunjukkan oleh supervisor terdekat terhadap bawahan. Atasan yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan serta mau memahami kepentingan bawahan memberikan kontribusi positif bagi kepuasan pegawai, dan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pegawai.

c) Kepuasan terhadap Sikap Atasan

Sejauh mana perhatian bantuan teknis dan dorongan ditunjukkan oleh supervisor terdekat terhadap bawahan. Atasan yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan serta mau memahami kepentingan bawahan memberikan kontribusi positif bagi kepuasan pegawai, dan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pegawai.

d) Kepuasan terhadap Rekan Kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Bagi kebanyakan pegawai, kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

e) Kepuasan terhadap Promosi

Mengacu pada sejauh mana pergerakan atau kesempatan maju diantara jenjang berbeda dalam organisasi. Keinginan untuk promosi mencakup keinginan untuk pendapatan yang lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis dan keinginan untuk rasa keadilan.

Kepuasan kerja akan tercapai apabila karyawan dapat mencapai tiga kedudukan psikologis yang kritis. Kedudukan psikologis tersebut yaitu pertama, karyawan merasakan pekerjaan sebagai sesuatu yang penting dan bermanfaat. Kedua, karyawan mengalami bahwa ia bertanggung jawab terhadap pekerjaan itu secara individu maupun hasil.

Ketiga, karyawan dapat merasakan hasil apa yang dicapai dan apakah hasil tersebut memuaskan atau tidak (Roziqin, 2010: 76). Untuk mencapai kepuasan kerja, terdapat hal-hal yang mempengaruhi rasa puas seorang karyawan terhadap pekerjaan mereka

Suwardi dan Utomo (2011) menyebutkan hal yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain adalah gaji dan manfaat, pengembangan karir komunikasi, penilaian pekerjaan, *rewards*, hubungan kerja, aktualisasi diri, dan supervisi. Seperti yang

dikemukakan Hasibuan (2005) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Pengertian tersebut pada dasarnya kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik itu faktor internal maupun eksternal.

Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa senang terhadap pekerjaan dan mendorong mereka untuk meningkatkan kinerja. Sementara itu, *outcomes* kepuasan kerja selain meningkatkan produktivitas juga dapat mengurangi absensi. Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, misalnya melakukan sikap lain yang bukan melakukan pengunduran diri, yaitu mengeluh, menjadi tidak patuh, mencuri properti organisasi, atau menghindari sebagian tanggungjawab kerja mereka (Robbins, 2007: 108).

Penjelasan menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan kerja terdiri dari, gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, atasan (*supervise*), dan rekan kerja. Berdasarkan penjelasan diatas, maka alat yang digunakan untuk pembuatan skala kepuasan kerja adalah teori menurut Robbins (2007)

2.1.3 Komitmen Organisasi

Menurut Robbins (2007:78), komitmen organisasi adalah usaha melibatkan diri dalam perusahaan dan tidak ada keinginan meninggalkannya. Handoko (2008:44), komitmen organisasi adalah tingkatan dimana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan perusahaan dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam perusahaan. Komitmen karyawan didorong dengan kondisi lingkungan kerja yang adil untuk karyawan, semakin tinggi karyawan dihargai, semakin tinggi juga komitmen karyawan pada perusahaan tersebut. Luthans (2006:38), menjelaskan bahwa komitmen organisasi membawa hasil positif seperti

kinerja tinggi, tingkat *turnover* yang rendah dan tingkat ketidakhadiran yang rendah.

Komitmen terhadap organisasi lebih dari sekedar loyalitas yang pasif terhadap organisasi. Hal ini melibatkan suatu hubungan yang aktif dengan organisasi, dimana para karyawan mempunyai kemampuan untuk memberikan diri mereka dan membuat suatu kontribusi personal untuk membantu organisasi mencapai kesuksesan. Allen *and* Meyer (1993) menyatakan bahwa komitmen dapat muncul dalam bentuk yang berbeda-beda sehingga tiap-tiap individu dapat merasakan komitmen yang berbeda terhadap organisasi, pekerjaan, atasan, dan terhadap kelompok kerjanya. Allen *and* Meyer (1993) mengajukan tiga model komitmen dan direfleksikan dalam tiga pokok utama yaitu:

- a) *Affective commitment* atau komitmen afektif adalah komitmen sebagai suatu ikatan atau keterlibatan emosi dalam mengidentifikasi dan terlibat dalam organisasi. Dalam hal ini individu menetap dalam suatu organisasi karena keinginannya sendiri.
- b) *Continuance commitment*, yaitu komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi. Dalam hal ini individu memutuskan menetap pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan.
- c) *Normative commitment* yaitu keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib untuk loyal pada organisasi tersebut.

2.1.5 Faktor Penyebab Komitmen Organisasi

- a) Penyebab komitmen afektif

Beberapa literatur menunjukkan bagaimana komitmen afektif dipelajari dalam wujud karakteristik pribadi atau apa yang dikontribusikan oleh karyawan pada

organisasi. Walaupun banyak argumen yang menyatakan tidak adanya profil sebuah komitmen sehingga tidak mungkin ada hubungan antara karakteristik pribadi dengan komitmen terhadap organisasi, Mowday et al (1982) dan Steers (1977) menyelidiki peran karakteristik pribadi dan menemukan bahwa karakteristik dan pengalaman yang dibawa seseorang ke dalam organisasi dapat memprediksikan bagaimana komitmen mereka terhadap organisasi. Pengalaman kerja yang baik dan didukung oleh sejarah kerja yang baik di perusahaan yang lama bisa saja pengalaman kerja di organisasi yang sudah terjalin dan baik dan memberikan kenyamanan psikologis, membuat seseorang terbiasa dengan apa yang menjadi pekerjaannya, dan betah bekerja di organisasi tersebut sehingga akan membuat komitmennya terhadap organisasi semakin tinggi.

Karakteristik personal yang terdiri dari usia, masa kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, suku bangsa dan kepribadian berkorelasi dengan komitmen organisasional (Mathieu & Zajac, 1990; Mowday et al., 1982). Kemudian, Allen & Meyer (1993), Buchanan (1974), dan Hall et al. dan masa kerja mereka bersama organisasi dengan tingkat komitmen mereka. Masa kerja seseorang yang lama pada suatu organisasi dapat saja membuat tingkat komitmennya terhadap organisasi semakin tinggi. Studi juga menemukan bahwa sifat karyawan seperti kepemimpinan dan gaya komunikasi memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasional yang dimilikinya (Decottis & Summers, 1987).

b) Penyebab komitmen berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan terkait dengan tiga penyebab, yaitu karakteristik pribadi, investasi, dan alternatif. Investasi yang dimaksud di sini misalnya waktu, uang, atau usaha. Karyawan yang merasa telah berkorban ataupun mengeluarkan banyak waktu, usaha dan uang untuk kehilangan apa yang telah diberikan selama ini. Kemudian terkait faktor alternatif, karyawan yang merasa tidak memiliki alternatif kerja lain yang lebih menarik, lebih sesuai atau menawarkan bayaran yang lebih tinggi, akan merasa rugi jika meninggalkan organisasi karena belum tentu memperoleh lebih baik dari apa yang telah diperolehnya selama ini (Meyer & Allen 1990).

c) Penyebab komitmen normatif

Komitmen normatif terdiri dari norma-norma yang tertanam di dalam diri seseorang, sejak kecil sebelum berada di dalam suatu organisasi, sampai ketika seseorang berada dan bekerja di dalam organisasi (penanaman lewat keluarga, teman sepermainan, dan proses sosialisasi di lingkungan lainnya). Meyer & Allen (1990) menyatakan komitmen normatif akan semakin dapat diperkuat dengan adanya kontrak psikologis antara karyawan dan organisasi. Kontrak psikologis adalah kepercayaan yang seseorang miliki mengenai suatu pertukaran antara karyawan dan organisasi sehingga mempengaruhi rasa memiliki kewajiban kepada organisasi. Sementara itu, jika organisasi menanamkan suatu norma atau keyakinan pada karyawannya bahwa organisasi mengharapkan loyalitas, maka karyawan juga akan menunjukkan komitmen normatif yang tinggi lewat penanaman tersebut.

Penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi komitmen organisasi adalah komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, komitmen normatif. Berdasarkan penjelasan diatas maka indikator yang digunakan dalam pembuatan skala komitmen organisasi adalah teori menurut Mayer (1993).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tujuan utama dari penelitian terdahulu adalah menghimpun berbagai informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian terdahulu juga perlu dilakukan, karena informasi yang relevan dapat menunjang keberhasilan penelitian. Berikut ini merupakan beberapa literature dari penelitian sebelumnya tentang komitmen organisasi, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*

Hasil penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai landasan peneliti agar mendukung penelitian, penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel yang memuat perincian dan hasil penelitian, berikut tabel terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	DESKRIPSI HASIL PENELITI
1	Mahir, <i>et al.</i>	Determinants of organizational citizenship behavior:	Penelitian ini untuk menganalisis faktor_faktor yang mempengaruhi ocb diperusahaan tersebut. Penelitian ini dilakukan pada 66 karyawan satria muda sucore agency. Hasil penelitian menunjukkan bahwa level OCB termasuk kategori tinggi.
2	Amna dan Aisha (2012)	How job satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB).	Dalam penelitian ini menunjukkan tingkatan hubungan antara kepuasan kerja dan OCB yang mencapai 57,2%.
3	Hassanreza Zeinabadi (2010)	Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers	Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi adalah variabel dominan yang mempengaruhi OCB secara langsung maupun tidak langsung.
4	Freud dan Carmeli (2004)	The Relationship Between Work Commitment And Organizational Citizenship Behavior Among Lawyers In The Private Sector	Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB karyawan. Semakin tinggi level karyawan dalam organisasi maka akan semakin tinggi pengaruhnya terhadap OCB karyawan

Sumber : Data Diolah Peneliti 2021

Penelitian diatas menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Hassanreza Zeinabadi (2010) dengan judul “Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers”. Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja adalah variabel dominan yang mempengaruhi OCB secara langsung maupun tidak langsung.

Penelitian yang dilakukan oleh (Freud dan Carmeli, 2004) dengan judul “*The Relationship Between Work Commitment And Organizational Citizenship Behavior Among Lawyers In The Private Sector*” dimana penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB karyawan. Semakin tinggi level karyawan dalam organisasi maka akan semakin tinggi pengaruhnya terhadap OCB karyawan.

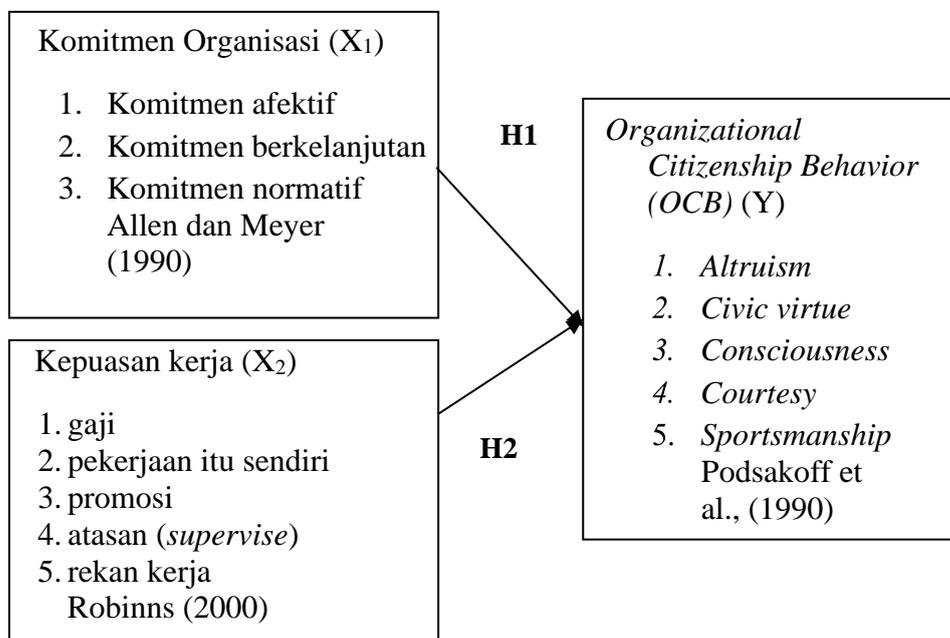
Penelitian yang dilakukan oleh (Amna dan Aisha, 2012) dengan judul “*How job satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB)*” dimana penelitian ini menunjukkan tingkatan hubungan antara kepuasan kerja dan OCB yang mencapai 57,2%.

Penelitian-penelitian tersebut menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Tabel 2.1 adalah tempat penelitian dan jumlah responden yang berbeda

2.3 Kerangka Pemikiran

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sarana penting dalam manajemen sumber daya manusia karena akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya (Spector, 1985). Definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi

terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi (Meyer dan Allen, 1990). Podsakoff et al., (2000) mendefinisikan secara umum OCB yaitu suatu perilaku yang dilakukan dengan sukarela. Perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi. Hubungan antara kepuasan kerja dan OCB adalah apabila seseorang karyawan di dalam suatu perusahaan memiliki semangat kerja tinggi, patuh terhadap aturan perusahaan, serta menerima perubahan dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa seseorang karyawan tersebut puas terhadap pekerjaannya sehingga perilaku OCB dapat tercipta dengan sendirinya dalam suatu organisasi perilaku tersebut ditunjukkan dengan membantu secara sukarela rekan kerja dan perusahaan tempat seseorang karyawan bekerja.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Komitmen organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.4 Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan pada kerangka pikir diatas maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis sebagai berikut:

a) Pengaruh Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dan komitmen karyawan (Robbin & Judge, 2008). Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi, akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi di mana karyawan tersebut bekerja (Luthans, 2005).

Pada saat karyawan telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, maka karyawan tersebut dengan sepenuh hati memiliki kepuasan dalam bekerja dan rela melakukan tindakan yang bertujuan memajukan sebuah organisasi. Hasil penelitian Albert (2015) dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi komitmen organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan OCB pada karyawan. Hasil penelitian terdahulu Freud dan Carmeli (2004) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB karyawan. Semakin tinggi level karyawan dalam organisasi maka akan semakin tinggi pengaruhnya terhadap OCB karyawan.

H1 = Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasi Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap OCB

b) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Luthans (1998:126) kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Aspek kepuasan yang terpenuhi akan mendorong kinerja karyawan. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, didukung dengan kepuasan gaji akan mendorong perawat untuk bekerja melebihi standar perusahaan (*conscientiousness*).

Kepuasan terhadap sikap atasan akan mendorong perawat untuk bersikap toleransi pada keadaan rumah sakit (*sportsmanship*). Sikap atasan yang peduli dan berperilaku adil kepada perawat akan memberikan rasa percaya perawat kepada atasan.

Hasil penelitian terdahulu Amna dan Aisha (2012) Dalam penelitian ini menunjukkan tingkatan hubungan antara kepuasan kerja dan OCB yang mencapai 57,2%.

H2 = Kepuasan Kerja Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap OCB

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada 120 perawat di Sembilan RS Lampung Tengah yang telah terdaftar di Dinas Kesehatan. Daftar rumah sakit dapat dilihat di tabel 1.1.

3.2 Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan salah satu hal terpenting dalam setiap penelitian, variabel penelitian ditentukan berdasarkan masalah yang ada di lapangan setelah survey dilakukan. Penjelasan ini mengenai variabel penelitian dan definisi operasional variabel sebagai berikut:

3.2.1 Variable Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

3.2.1.1 Variable Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi-dimensi komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

3.2.1.2 Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah OCB.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada berikut ini.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi variabel	Indikator	Skala
komitmen organisasi (X_1)	Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut,	1. Komitmen afektif 2. Komitmen normatif 3. Komitmen berkelanjutan Allen dan Meyer (1990)	Skala Likert merupakan respon terhadap sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan variabel tertentu

Variabel	Definisi variabel	Indikator	Skala
Kepuasan kerja (X ₂)	Kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya selisih antara banyaknya penghasilan yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakni apa yang seharusnya mereka terima.	1. gaji 2. pekerjaan itu sendiri 3. promosi 4. atasan (<i>supervise</i>) 5. rekan kerja Robinn(2002)	untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (Y)	Perilaku OCB, bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi. Podsakoff et al., (2000)	1. <i>Altruism</i> 2. <i>Civic virtue</i> 3. <i>Consciousness</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Sportsmanship</i> Podsakoff et al., (1990)	penyataan pada lima skala titik (STS,TS,N,S, ST). Sekaran (2006)

Sumber : Data Diolah Peneliti 2021

3.4 Jenis Penelitian

Oei (2010), ada tiga jenis riset atau penelitian yaitu : penelitian eksploratori, penelitian deskriptif, dan penelitian kausal. Sehingga jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti tergantung pada informasi yang akan dicari dalam riset SDM. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Penelitian Eksploratori

Penelitian eksploratori merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya memperoleh pandangan mendalam dan menyeluruh tentang masalah manajemen SDM yang sebenarnya, atau peneliti hanya sekedar untuk mengetahui permasalahan awal atau ada tidaknya masalah yang ada di dalam SDM.

3.4.2 Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya menggambarkan sesuatu, jenis penelitian ini biasanya lanjutan dari penelitian eksploratori.

3.4.3 Penelitian Kasual

Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi.

3.5 Sumber Data

Sumber data merupakan suatu sumber yang dibutuhkan peneliti untuk memperoleh data yang konkrit sebagai faktor penting dari sebuah penelitian. Sumber data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder. Berikut ini penjelasan data primer dan sekunder :

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti Sekaran (2006). Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a) Data Kualitatif

Bersifat tidak terstruktur sehingga variasi data dari sumbernya mungkin sangat beragam, hal ini disebabkan karena para karyawan yang terlibat dalam penelitian diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapat.

b) Data Kuantitatif

Bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca peneliti. Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka yang diperoleh langsung dari Pihak RS yang berada di Lampung Tengah.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang telah ada atau dari penelitian sebelumnya, seperti dari web, internet, catatan atau dokumentasi perusahaan, dan studi kepustakaan terkait dengan topik penelitian. Data sekunder dibagi menjadi dua, yaitu:

a) Data Internal

Data internal yaitu data yang sifatnya intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan.

b) Data Eksternal

Data eksternal yaitu data yang sifatnya eksternal atau data yang telah disediakan oleh pihak tertentu di luar perusahaan.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja seluruh rumah sakit yang berada di Lampung Tengah.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:118). Penelitian dengan jumlah populasi yang besar sehingga tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang ada dalam populasi misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya secara pasti sehingga penentuan ukuran sampel dari populasi menggunakan teori dari *isac Michael* (Siregar syofian, 2011:149), untuk tingkat dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2 = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,4$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$: Nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan

e : Kesalahan penarikan sampel

Rumus tersebut menambah yakin penelitian dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel dengan ukuran $96,04 = 97$ akan memberikan selisih estimasi x dengan μ kurang dari 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut jumlah sampel yang

seharusnya diambil adalah sebesar 97 orang, namun untuk mengurangi bias dan tingkat kesalahan maka pengambilan jumlah sampel ditambahkan menjadi 120.

Pengambilan sampel yang tepat adalah menggunakan teknik sampling untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability* sampling dengan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dibagikan kepada perawat yang mempunyai kriteria sebagai pegawai kontrak dan berkerja langsung berhadapan dengan pasien.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian integral dari desain penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam skripsi. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuesioner yaitu :

3.7.1 Metode Kuisisioner

Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Menggunakan alternatif jawaban yang sama untuk berbagai macam pertanyaan membuat responden dapat memberikan jawaban terhadap berbagai macam pertanyaan dalam waktu yang relatif singkat Sekaran (2006). Penyebaran kuesioner ini merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien, karena kuesioner dapat dibagikan langsung, disuratkan, ataupun disebarikan melalui email kepada responden. Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert, di mana skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah :

- ✓ Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- ✓ Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- ✓ Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- ✓ Jawaban Tidak Setuju (ST) diberi skor 2
- ✓ Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.8 Uji Instrumen Penelitian

Sebuah penelitian di mana metode pengumpulan datanya menggunakan metode kuesioner, maka kuesioner sebelum disebarkan harus diuji kevalidan *item-item* pertanyaannya. Uji tersebut dapat berupa uji validitas dan reliabilitas. Penjelasan uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

3.8.1 Uji Validitas

Ghozali (2013) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan bantuan *software* SPSS. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA) digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor. Bila nilai KMO MSA lebih besar dari 0,5 maka proses analisis dapat dilanjutkan. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai faktor *loading* $\geq 0,5$. Jika terdapat nilai faktor *loading* $< 0,5$ maka harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai yang kurang dari 0,5 atau terjadi *cross loading*.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas KMO-MSA Untuk Variabel Komitmen Organisasi(X₁)

Variabel	Item Pertanyaan	KMO	<i>Loading Factor</i>	Keterangan (>0,5=Valid)
Komitmen Organisasi (X ₁)	X _{1.1}	0,903	0,928	Valid
	X _{1.2}		0,921	Valid
	X _{1.3}		0,860	Valid
	X _{1.4}		0,852	Valid
	X _{1.5}		0,945	Valid
	X _{1.6}		0,941	Valid
	X _{1.7}		0,937	Valid
	X _{1.8}		0,869	Valid
	X _{1.9}		0,860	Valid
	X _{1.10}		0,889	Valid
	X _{1.11}		0,859	Valid
	X _{1.12}		0,929	Valid
	X _{1.13}		0,932	Valid
	X _{1.14}		0,908	Valid
	X _{1.15}		0,900	Valid

Sumber : Lampiran data diolah, 2021

Tabel uji validitas mendeskripsikan bahwa item pernyataan yang memiliki *factor loading* >0,5 maka dapat dinyatakan bahwa item pernyataan tersebut valid sehingga dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas KMO-MSA Untuk Variabel Kepuasan Kerja (X₂)

Variabel	Item Pertanyaan	KMO	<i>Loading Factor</i>	Keterangan (>0,5=Valid)
Kepuasan Kerja (X ₂)	X _{2.1}	0,855	0,845	Valid
	X _{2.2}		0,864	Valid
	X _{2.3}		0,838	Valid
	X _{2.4}		0,869	Valid
	X _{2.5}		0,875	Valid
	X _{2.6}		0,879	Valid
	X _{2.7}		0,888	Valid
	X _{2.8}		0,804	Valid
	X _{2.9}		0,820	Valid

Sumber : Lampiran data diolah 2021

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan sudah dikatakan valid dengan nilai KMO-MSA 0,855 variabel kepuasan kerja sehingga dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas KMO-MSA Untuk variabel *Organizational citizenship behavior (Y)*

Variabel	Item Pertanyaan	KMO	<i>Loading Factor</i>	Keterangan ($>0,5=$ Valid)
<i>variabel Organizational citizenship behavior (Y)</i>	Y.1	0,866	0,807	Valid
	Y.2		0,810	Valid
	Y.3		0,898	Valid
	Y.4		0,874	Valid
	Y.5		0,827	Valid
	Y.6		0,903	Valid
	Y.7		0,892	Valid
	Y.8		0,864	Valid
	Y.9		0,877	Valid
	Y.10		0,883	Valid
	Y.11		0,834	Valid
	Y.12		0,893	Valid
	Y.13		0,881	Valid

Sumber : Lampiran diolah, 2021

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan sudah dikatakan valid dengan nilai KMO-MSA 0,866 variabel *variabel Organizational citizenship behavior (Y)* sehingga dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah uji statistic *Cronbach Alpha* suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$. Kriteria reliabilitas diinterpretasikan dengan daftar koefisien r sebagai berikut:

Tabel 3.5 Koefisien Nilai R Cronbach's Alpha

Koefisien R	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Cukup/Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel 3.5 diatas diketahui bahwa jika nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,8000-1,0000 memiliki reliabilitas tinggi yang sangat tinggi, apabila nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,6000 – 0,7999 memiliki reliabilitas yang tinggi, apabila nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,4000 – 0,5999 memiliki reliabilitas yang cukup atau sedang, apabila nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,2000 – 0,3999 memiliki reliabilitas yang rendah, apabila nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,0000 – 0,1999 memiliki reliabilitas yang sangat rendah.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Komitmen Organisasi, Kepuasan kerja, Dan variabel *Organizational citizenship behavior* (Y)

Variabel	Item Pertanyaan	Alpha Cronbach	Alpha Cronbach's If Item Deleted	Keterangan
Komitmen Organisasi (X ₁)	X _{1.1}	0,940	0,935	Reliabel
	X _{1.2}		0,936	Reliabel
	X _{1.3}		0,940	Reliabel
	X _{1.4}		0,937	Reliabel
	X _{1.5}		0,935	Reliabel
	X _{1.6}		0,936	Reliabel
	X _{1.7}		0,934	Reliabel
	X _{1.8}		0,936	Reliabel
	X _{1.9}		0,937	Reliabel
	X _{1.10}		0,936	Reliabel
	X _{1.11}		0,935	Reliabel
	X _{1.12}		0,936	Reliabel
	X _{1.13}		0,935	Reliabel
	X _{1.14}		0,935	Reliabel
	X _{1.15}		0,939	Reliabel
Kepuasan kerja (X ₂)	X _{2.1}	0,871	0,857	Reliabel
	X _{2.2}		0,856	Reliabel
	X _{2.3}		0,850	Reliabel
	X _{2.4}		0,847	Reliabel
	X _{2.5}		0,850	Reliabel
	X _{2.6}		0,860	Reliabel

Variabel	Item Pertanyaan	Alpha Cronbach	Alpha Cronbach's If Item Deleted	Keterangan	
	X _{2.7}		0,863	Reliabel	
	X _{2.8}		0,871	Reliabel	
	X _{2.9}		0,862	Reliabel	
<i>Organizational citizenship behavior (Y)</i>	Y.1	0,937	0,934	Reliabel	
	Y.2	0,937	0,934	Reliabel	
	Y.3		0,931	Reliabel	
	Y.4		0,932	Reliabel	
	Y.5		0,935	Reliabel	
	Y.6		0,932	Reliabel	
	Y.7		0,932	Reliabel	
	Y.8		0,936	Reliabel	
	Y.9		0,931	Reliabel	
	Y.10		0,930	Reliabel	
	Y.11		0,932	Reliabel	
	Y.12		0,931	Reliabel	
Y.13	0,933		Reliabel		

Sumber : Lampiran data diolah, 2021

Tabel 3.6 mendeskripsikan bahwa sesuai dengan uji reliabilitas maka semua item pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan reliabel dengan perhitungan sebagai berikut:

- a) Komitmen Organisasi dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,940 tergolong reliabilitas yang sangat tinggi .
- b) Kepuasan kerja dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,871 tergolong reliabilitas yang sangat tinggi.
- c) *Organizational citizenship behavior* dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,937 tergolong reliabilitas yang sangat tinggi.

3.8.3 Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan > 0.05 . Jika asumsi ini

dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan. Cara yang digunakan untuk menguji normalitas kuesioner dalam penelitian ini adalah uji statistik dengan menggunakan rumus *Kolmogorov Smirnov-Test* sebagai berikut :

Tabel 3.7 Hasil Uji Normalitas

		Komitmen Organisasi	Kepuasan Kerja	OCB
N		120	120	120
Normal Parameters(a,b)	Mean	55,3833	34,7000	52,7500
	Std. Deviation	11,26322	6,21816	8,96984
Most Extreme Differences	Absolute	,101	,109	,098
	Positive	,101	,109	,086
	Negative	-.081	-.084	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1,111	1,193	1,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,170	0,116	0,203

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Sumber : Lampiran data diolah, 2021

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa sig variabel komitmen organisasi sebesar 0,170 , kepuasan kerja sebesar 0,116 , dan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,203 yang artinya $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

3.9 Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian. Analisis data terdiri dari dua jenis yaitu, analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Penjelasan dari analisis kuantitatif dan analisis kualitatif adalah sebagai berikut:

3.9.1 Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB perawat RS yang berada di Lampung Mati, dengan menggunakan Rumus Analisis Regresi Linier Berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = variabel *Organizational citizenship behavior*

X₁ = variabel komitmen organisasi

X₂ = variabel kepuasan kerja

a = konstanta

b_{1,2} = koefisien

e = tingkat eror (*error term*) (Sugiyono, 2012).

3.9.2 Analisis Data Kualitatif

Analisis ini dilakukan menggunakan data yang bersumber dari rumah sakit yang bersangkutan yaitu sembilan RS Lampung Tengah yang dikumpulkan berdasarkan teori manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

3.10 Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t (parsial). Penjelasan mengenai Uji t adalah sebagai berikut:

3.10.1 Uji t (Parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dikatakan berpengaruh signifikan apabila $\text{sig} < \alpha$. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- ✓ Jika $t \text{ hitung} > t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka H_a diterima, H_0 didukung
- ✓ Jika $t \text{ hitung} < t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka H_a diterima, H_0 tidak didukung

Keterangan:

b : koefisien regresi variabel independen

σb : standar deviasi koefisien regresi variabel independen

Hasil Uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil Analisis Regresi Berganda.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari penelitian ini ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

- a) Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada perawat rumah sakit di Lampung Tengah, jika perawat memiliki komitmen organisasi dalam dirinya maka akan meningkatkan rasa kepedulian dan tanggung jawab terhadap organisasi sehingga bersedia melakukan pekerjaan ekstra dan memunculkan kinerja baik demi kemajuan Rumah Sakit.
- b) Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada perawat rumah sakit di Lampung Tengah, jika perawat sudah memiliki kepuasan kerja dalam dirinya baik puas terhadap gaji, promosi, rekan kerja, atasan, dan pekerjaan itu sendiri maka akan mendorong perawat untuk melakukan kinerjanya dengan baik, memberikan kontribusi terbaiknya sehingga dapat memunculkan perilaku OCB.

5.2 Saran

Hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, merekomendasikan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Rumah Sakit Yang Berada di Wilayah Lampung Tengah

- a) Rumah sakit diharapkan dapat memberikan imbalan yang seharusnya diterima oleh perawat rumah sakit di Lampung Tengah.
- b) Rumah sakit diharapkan dapat mensosialisasikan kebijakan baru rumah sakit, agar perawat dapat menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan tersebut.

5.2.2 Bagi Perawat Rumah Sakit di Lampung Tengah

Hasil analisis pada variabel *organizational citizenship behavior* terutama pada sikap sportif, diharapkan dapat meningkatkan perilaku sportif sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Perawat diharapkan dapat secara cepat untuk menyesuaikan diri terhadap peraturan baru rumah sakit.

Perawat rumah sakit di Lampung Tengah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pasien, perawat diharapkan aktif dalam kegiatan yang diadakan. Perawat diharapkan dapat mengeluarkan aspirasinya untuk kemajuan Rumah Sakit. Perawat diharapkan dapat menyelaraskan nilai-nilai dan tujuan Rumah sakit dengan nilai-nilai yang ada dalam dirinya.

Hasil analisis terhadap kepuasan kerja sebagian masih dalam kategori sedang. Dengan demikian perawat rumah sakit di Lampung Tengah diharapkan dapat membangun komunikasi lebih baik hal ini akan meningkatkan hubungan yang baik dengan lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). *The Measurement and Antecedents*
- As'ad, M. 2003. *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*: Liberty. Yogyakarta
- Daft, Richard L. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- DeCotiis, Thomas A., dan Summers, Timothy P. 1987. A Path Analysis of a Model of The Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relations*. Volume 40 (7), July 1987, 445-470
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gronross. 2000. *Service management and Marketing*. Published by John Wiley and Sons LTD. England
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed). Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- George, J. M., and Brief, A. P. 1992. Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of The Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
- Luthans.(2006).*Perilaku Organisasi*.Yogyakarta: Andi. of Affective, Continuance and Normative to The Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18 Arishanti

- Luthans, Fred and Stajkovic, Alexander D. 1999. *Reinforce for Performance: The Need To Go Beyond Pay and Even Reward*. The Academy of Management Executive. Vol 13. No2. P.P 49-57
- Mathieu, J.E., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194
- Moekijat, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Dan Hubungan Kerja*. Bandung : Pionir Jaya.
- Mowday, R.T; Porter, L.W; & Steers, R.M. (1982). *Employee Organization Linka-ges: The psychology of commitment, absen-teeism, and turnover*. Academic Press, New York.
- Oei, Istijanto. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama. Edisi Revisi
- Organ, D. W., & Paine, J. B. (1999). *A new kind of performance for industrial and organizational psychology: Recent contributions to the study of organizational citizenship behavior*. *Human resource management review*, Elsevier Pangarso
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). *Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research*. *Human Performances* , 10 (2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, a. D. (2000). *Organizational Citizenshi Behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. *Journal of Management* , 26, 513-563
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Index
- Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang
- Roziqin, M. Z. 2010. In *Kepuasan Kerja*

Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba empat

Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri.

Srimulyani, V. A. (2009). Tipologi dan anteseden komitmen organisasi. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Universitas Widya Mandala, Madiun.

Steers, Richard M. 1977. Efektivitas Organisasi. Seri Manajemen No. 47, Jakarta : Erlangga

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suwardi dan Joko Utomo. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati), Analisis Manajemen Vol. 5 No. 1 Juli 2011.

Walz, S.M. & Niehoff, B.P. (2000), “*Organizational Citizenship Behavior: their relationship to organizational effectiveness*”, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 24, pp. 301-319

Wexley & Yukl. (1984). *Organizational behavior and personnel psychology*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

Zeithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo, 1996, *Service Marketing*, Mc.Graw Hill (International Edi