

Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu

Supriyati¹, Dewi Lutfianawati², Octa Reni Setiawati³, Andini Alfira Putri^{4*}

¹Departemen Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati, adiniswantoro03@gmail.com

²Departemen Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati, aditara026@gmail.com

³Departemen Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati, martadwisaputra0987@gmail.com

⁴Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati, ap4481884@gmail.com

ABSTRAK

Pada industri rumah sakit, kinerja perawat sangat berperan penting dalam keberhasilan didalam rumah sakit. Sangat diperlukan tenaga kerja yang mampu bekerja dengan optimal dan peran Organizational Citizenship Behavior (OCB). OCB yaitu sebuah perilaku dari seorang pegawai yang tidak diatur secara formal yang dilakukan dan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan OCB. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan skala OCB, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja. Pengambilan sampel menggunakan total sampling, dengan jumlah sampel 100 perawat di rumah sakit umum Wisma Rini Pringsewu. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 22,0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Deviation From Linierity antara OCB dengan Komitmen Organisasi sebesar 0,707 dan antara OCB dengan Kepuasan Kerja sebesar 0,602, dimana nilai dari masing-masing variabel adalah $p > 0,05$ sehingga menunjukkan terdapat hubungan yang linier, dan dapat dilanjutkan dengan uji hipotesis. Diketahui hipotesis pertama terdapat hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja berkorelasi positif dengan variabel OCB dengan signifikansi $p < 0,01$ dan $p < 0,05$ diterima. Kesimpulan adalah adanya hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Perawat.*

ABSTRACT

In the hospital industry, the performance of nurses is very important in the success in the hospital. It is necessary for the workforce to be able to work optimally and the role of Organizational Citizenship Behavior (OCB). OCB is a behavior of an employee that is not formally regulated and can improve the performance of the organization. Some of the factors that affect OCB are organizational commitment and job satisfaction. Therefore, this study aims to find out the relationship of organizational commitment and job satisfaction with OCB. Data collection in this study used OCB scale, organizational commitment, and job satisfaction. Sampling using total sampling, with a sample number of 100 nurses at the public hospital Wisma Rini Pringsewu. Data analysis using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 22.0 for windows. The results showed that Deviation From Linearity between OCB and Organizational Commitment of 0.707 and between OCB and Job Satisfaction of 0.602, where the value of each variable is $p > 0.05$ so that it indicates there is a linear relationship, and can be continued with hypothetical tests. It is known that the first hypothesis is that the relationship between organizational commitment and job satisfaction is positively correlated with ocb variables with the significance of $p < 0.01$ and $p < 0.05$ received. The conclusion is that there is a relationship between organizational commitment and job satisfaction with Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Nurse.*

Korespondensi Author: Andini Alfira Putri, Mahasiswi Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati, email: ap4481884@gmail.com ; nomor telpon: 0895612463737

I. PENDAHULUAN

Perkembangan industri rumah sakit saat ini yang cukup pesat menyebabkan persaingan

bisnis dalam rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit adalah organisasi penyedia jasa kesehatan bagi setiap organisasi penyedia jasa,

dan kualitas pelayanan adalah faktor terpenting yang mempengaruhi faktor kepuasan pada pelanggan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlahnya menuntut instansi untuk selalu memperhatikan setiap kebutuhan dan keinginan konsumen serta selalu berusaha memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan yang memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing lainnya.¹

Pada industri rumah sakit, perawat adalah karyawan yang cukup sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat sangat berperan penting pada keberhasilan di dalam rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan, tidak hanya ditentukan oleh tindakan karyawan yang menjadi tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), namun tindakan karyawan yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) juga mendukung fungsinya suatu organisasi. Tindakan setiap karyawan yang dilakukan secara senang hati, tanpa harus diperintah atau sukarela, tulus, dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan bagus, hal ini dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).²

Istilah OCB sebelumnya pernah diperkenalkan oleh Barnard (1938), akan tetapi Barnard menyebutnya sebagai kerelaan bekerja sama (*willingness to cooperate*). Pada tahun 1964, Katz juga menggunakan konsep sejenis OCB dan menyebutnya sebagai inovatif dan perilaku spontan. Istilah OCB lalu diperkenalkan oleh Organ di awal tahun 1980-an.³ Penelitian tentang OCB menyatakan bahwa perilaku OCB bisa meningkatkan efektifitas dan kesuksesan sebuah organisasi misalnya biaya operasional yang rendah, waktu penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara sangat optimal. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibangun dari lima aspek, yaitu : *Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic virtue, Conscientiousness*. Kelima dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku yang merupakan kontribusi karyawan yang bukan merupakan

kewajiban kerja formalnya melainkan kesukarelaannya.^{4,5}

Podsakoff dan MacKenzie melakukan penelitian yang membuktikan bahwa individu yang terlibat dalam suatu organisasi dan menunjukkan OCB, maka individu memiliki performa kerja yang lebih baik dan mampu menerima evaluasi kinerjanya. Karyawan yang di dalam organisasinya memiliki OCB, maka individu akan mampu untuk menentukan, memilih dan mengendalikan perilakunya untuk kepentingan dan tujuan organisasi yang di naunginya. Timbal balik untuk organisasi jika SDM nya menunjukkan OCB, maka organisasi tersebut akan mendapat keuntungan seperti meningkatnya produktivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan, serta menekan pengeluaran biaya-biaya tambahan, menurunkan turnover dan menurunkan angka ketidakhadiran pada saat bekerja.⁶

Penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi berperan terhadap perilaku OCB, Kekurangan tenaga perawat juga menjadi permasalahan yang terjadi di rumah sakit ini khususnya pada perawat shift siang dan malam. Selain komitmen organisasi, peningkatan dalam kepuasan kerja akan menumbuhkan perilaku OCB. Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting diperhatikan oleh manajer.⁷

Menurut Hasibuan, kepuasan kerja merupakan sikap senang serta cinta terhadap pekerjaannya dan ditunjukkan melalui etika, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima.^{8,9,10} Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk melihat apakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship behavior* (OCB).

II. METODOLOGI

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini teknik sample yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah total *sampling*, dengan jumlah sampel 100 orang perawat yang bekerja di RSU Wisma Rini, Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu *organizational citizenship behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan kepuasan kerja.

Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa skala. Skala yang digunakan yaitu skala *organizational citizenship behavior* (OCB) yang terdiri dari 15 item pernyataan *favorable* dan 16 item pernyataan *unfavorable*, skala komitmen organisasi yang terdiri dari 8 item pernyataan *favorable* dan 4 item pernyataan *unfavorable*, dan skala kepuasa kerja terdiri dari 14 item pernyataan *favorable* dan 10 item pernyataan *unfavorable*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analisis Regresi Linier Berganda*, sebelumnya dilakukan terlebih dahulu uji normalitas dan uji linieritas dengan bantuan komputer program SPSS versi 22.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data pada tabel di bawah ini, maka dapat diketahui bahwa responden yang paling dominan dalam penelitian ini berusia 20-23 tahun berjumlah 55 orang. Responden berjenis kelamin perempuan, dengan jumlah 64 dan persentasenya 64%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 34 orang dengan persentase yaitu 34%.

Tabel 1 Distribusi karakteristik responden berdasarkan Usia dan jenis kelamin

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Usia		
20-23	55	55%
24-26	20	20%
27-37	25	25%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	36%
Perempuan	64	64%

Tabel 2. Kategori Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) per Aspek

Aspek	Kategori		
	Tinggi	Sedang	Rendah
OCB			
<i>Altruism</i>	24%	68%	18%
<i>Courtesy</i>	28%	68%	7%
<i>Civic Virtue</i>	18%	78%	4%
<i>Conscientiousness</i>	28%	62%	10%
<i>Sportsmanship</i>	41%	56%	3%
Komitmen Organisasi			
Komitmen afektif	12%	76%	12%
Komitmen Berkelanjutan	0%	6%	94%
Komitmen Normatif	13%	79%	8%
Kepuasan Kerja			
Pekerjaan itu sendiri	22%	76%	2%
Gaji	10%	68%	22%
Promosi	13%	79%	8%
Pengawasan	14%	72%	14%
Rekan Kerja	16%	77%	7%
Kondisi Kerja	39%	59%	2%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian subjek penelitian memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berada dalam kategori sedang pada aspek *altruism* dengan nilai 68%, *courtesy* dengan nilai 68%, *civic virtue* sebesar 78%, *conscientiousness* 62%, dan aspek *sportsmanship* sebesar 56%. Sebagian besar yang mendominasi adalah kategori sedang dalam variabel OCB, hal tersebut dapat diartikan bahwa perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu memiliki perilaku OCB yang cukup baik. Hasil analisis penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Yuniar (2012) tentang OCB, hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa perilaku OCB bisa meningkatkan efektivitas dan kesuksesan sebuah organisasi misalnya biaya operasional yang rendah, waktu penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara sangat optimal.⁴

Sebagian besar subjek penelitian memiliki komitmen organisasi berada dalam kategori sedang, yaitu pada aspek komitmen afektif 76%, pada aspek komitmen berkelanjutan nilainya adalah 6%, dan aspek komitmen normatif adalah sebesar 79%. Data tersebut menunjukkan bahwa perawat pada Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu mayoritas memiliki komitmen organisasi yang sedang. Sebagian besar subjek penelitian memiliki kepuasan kerja berada dalam kategori sedang, yaitu pada aspek pekerjaan itu sendiri 76%, pada aspek gaji nilainya adalah 22%, aspek promosi 79%, aspek pengawasan sebesar 72%, aspek rekan kerja adalah 77%, dan aspek kondisi kerja adalah sebesar 59%.

Sebagian besar perawat di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu sudah memiliki kepuasan kerja yang baik. Hasil analisis dari penelitian ini juga menyebutkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Teori Salehi dan Gholtash (2011) juga menyatakan bahwa peningkatan dalam kepuasan kerja akan menumbuhkan perilaku OCB. Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting diperhatikan oleh manajer. Tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan, gaji, hubungan dengan atasan, kerjasama dengan rekan kerja, kondisi kerja, serta kesempatan untuk promosi dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja organisasi tersebut.¹¹

Tabel 3. Uji Linieritas

Variabel	Sig. Deviatio n From Linierit y	Taraf Signifika n	Keteran gan
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dan Komitmen Organisasi	0,707	>0,05	Linier

Variabel	Sig. Deviatio n From Linierit y	Taraf Signifika n	Keteran gan
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dan Kepuasan Kerja	0,602		

Tabel 4. Uji Hipotesis Pertama

Model	R	R ²	Sig
H ₀	0,000	0,000	0,000
H _a	0,538 ^a	0,289	0,000

Dari tabel di atas diperoleh hasil dari *Deviation From Linierity* antara OCB dengan Komitmen Organisasi sebesar 0,707 dan antara OCB dengan Kepuasan Kerja sebesar 0,602, dimana nilai dari masing-masing variabel adalah $p > 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linier, sehingga dapat dilanjutkan dengan uji hipotesis. Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja berkorelasi positif dengan variabel OCB dengan signifikansi $p < 0,01$ dan $p < 0,05$. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu Eka Trisna Yanti dan I Wayan Gede Supartha tahun 2017 yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), dan variabel kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Tabel 5. Uji Hipotesis Kedua dan Ketiga

Variabel	R	Sig.	Keterangan
X ₁ -Y	0,171	0,044	Positif- Signifikan
X ₂ -Y	0,483	0,000	Positif- Signifikan

Uji hipotesis kedua dalam penelitian ini menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara komitmen organisasi dan *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB), hasil pengujian hipotesis di atas menegaskan bahwa telah diperoleh koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,171 dengan signifikan 0,044 dimana ($p < 0,01$) dan ($p < 0,05$) yang berarti hipotesis kedua bisa diterima. Semakin tinggi komitmen organisasi maka nilai *organizational citizenship behavior* (OCB) juga meningkat pada perawat di rumah sakit umum wisma rini Pringsewu. Hasil analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Organ (2013), yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah salah satu faktor yang telah diketahui bahwa cukup memiliki pengaruh pada perilaku OCB, karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi maka akan berusaha memberikan usaha maksimal bahkan melebihi ekspektasi perusahaan atau instansi.⁵

Hipotesis yang ketiga menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), hasil dari pengujiannya adalah diperoleh koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,483 dengan signifikan 0,000 dimana ($p < 0,01$) dan ($p < 0,05$) yang berarti hipotesis ketiga juga diterima. Teori Salehi dan Gholtash (2011) juga menyatakan bahwa peningkatan dalam kepuasan kerja akan menumbuhkan perilaku OCB. Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting diperhatikan oleh manajer. Tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan, gaji, hubungan dengan atasan, kerjasama dengan rekan kerja, kondisi kerja, serta kesempatan untuk promosi dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja organisasi tersebut.⁷

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa ketiga hipotesis dari penelitian ini dapat diterima, artinya terdapat hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat di rumah sakit umum wisma rini Pringsewu. Perawat yang memiliki komitmen organisasi tinggi dan tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka akan memiliki perilaku OCB yang baik, untuk itu rumah sakit perlu memperhatikan kenyamanan agar perawat dan

karyawan rumah sakit yang lain dapat bekerja dengan optimal.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Permasalahan dalam penelitian ini telah terjawab bahwa adanya hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat di rumah sakit umum wisma rini Pringsewu. Ada hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu. Ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat di rumah sakit umum wisma rini Pringsewu. Hasil analisis data menjelaskan bahwa variabel komitmen organisasi, kepuasan kerja dan OCB mayoritas berada pada kategori sedang.

Peneliti memberikan saran agar perawat meningkatkan sikap OCB dengan cara mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak rumah sakit agar sikap OCB terbina dengan baik di rumah sakit umum wisma rini Pringsewu. Disarankan rumah sakit mampu untuk melakukan upaya yang positif dan memberikan aturan tentang pentingnya sikap OCB guna meningkatkan efektifitas dalam bekerja, salah satunya dengan cara menyelenggarakan pelatihan untuk karyawan di rumah sakit. Pihak rumah sakit perlu memperhatikan komitmen organisasi dan tingkat kepuasan kerja yang bertujuan untuk lebih meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat di rumah sakit tersebut. Untuk peneliti selanjutnya dapat menjadikan faktor-faktor yang lain untuk penelitian selanjutnya yaitu keterlibatan kerja, kolektivitas, tanggung jawab sosial pegawai, umur pegawai, iklim organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, dan *servant leadership*.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Fakultas Kedokteran Program Studi Psikologi Universitas Malahayati Lampung dan Rumah Sakit Umum Wisma Rini

Pringsewu yang telah mendukung pelaksanaan penelitian.

REFERENSI

1. Lestari, P., & Djastuti, I. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) APJ Semarang) [tesis]. Doctoral dissertation: Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2015.
2. Titisari, P. Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan. *LSP-Conference Proceeding: Universitas Negeri Jember*; 2016.
3. Budihardjo, A. Mengenal Organizational Citizenship Behavior (OCB). Forum Manajemen Prasetya Mulia Tahun ke XVIII, No. 82. 2014.
4. Yuniar, Y.A.A.G., nurtjahjanti, H., Rusmawati, D. 2012. Hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan OCB pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. Fakultas psikologi universitas diponegoro Semarang: Jurnal Psikologi. 2012; 1 (1): 179-192.
5. Organ, D. W; *Organizational citizenship behavior. It's construct clean-up time*. Human performance. 2013; 10 (2): 85-97.
6. Titisari, P. Peranan organizational citizenship behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan. 2014.
7. Salehi, M., Gholtash, A. *The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model*. Procedia-Social and Behavioral. 2011; 15: 306-310.
8. Putri, P. L. *A Study On Students' Anxiety And Its Correlation With The Speaking Performance Of XI Grade Students At SMAN 1 Krian*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FIB. 2014; 6(5).
9. Suwatno, H., & Priansa, D. J. Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis. *Bandung: Alfabeta*. 2011.
10. Waspodo, A. A., & Minadaniati, L. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada PT. Trubus Swadaya Depok. JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. 2012; 3 (1): 1-16.