



**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT
XYZ PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Jurusan Teknik Industri**

oleh:

**ARMALIA UTAMA
11552201995**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT
XYZ PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Oleh:

ARMALIA UTAMA
11552201995

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 23 Juli 2020

Pekanbaru, 23 Juli 2020
Mengesahkan,



Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag
NIP. 19660604 199203 1 004

Ketua Program Studi

Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST., M.Eng
NIP. 19851606 201101 1 016

DEWAN PENGUJI:

| | |
|---------------|-------------------------------------|
| Ketua Sidang | : Ahmad Mas'ari, SH.I., MA.HK |
| Sekretaris I | : Ismu Kusumanto, ST, MT |
| Sekretaris II | : Silvia, M.Si |
| Anggota I | : H. Ekie Gilang Permata, ST., M.Sc |
| Anggota II | : Suherman, ST., MT |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN JURUSAN

PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT
XYZ PEKANBARU

LAPORAN TUGAS AKHIR

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Oleh:

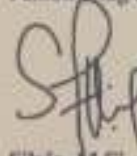
ARMALIA UTAMA
11552200403

Telah diperiksa, disetujui dan disetujui Sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 23 Juli 2020

Pembimbing I

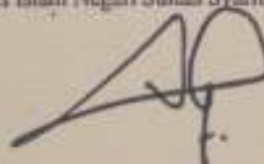

Ima Kusumadita, ST, MT
NIP. 19730412 200710 1 002

Pembimbing II



Silvia, M.Si
NIP. 19861021 201801 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST., M.Eng
NIP. 19851606 201101 1 016



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

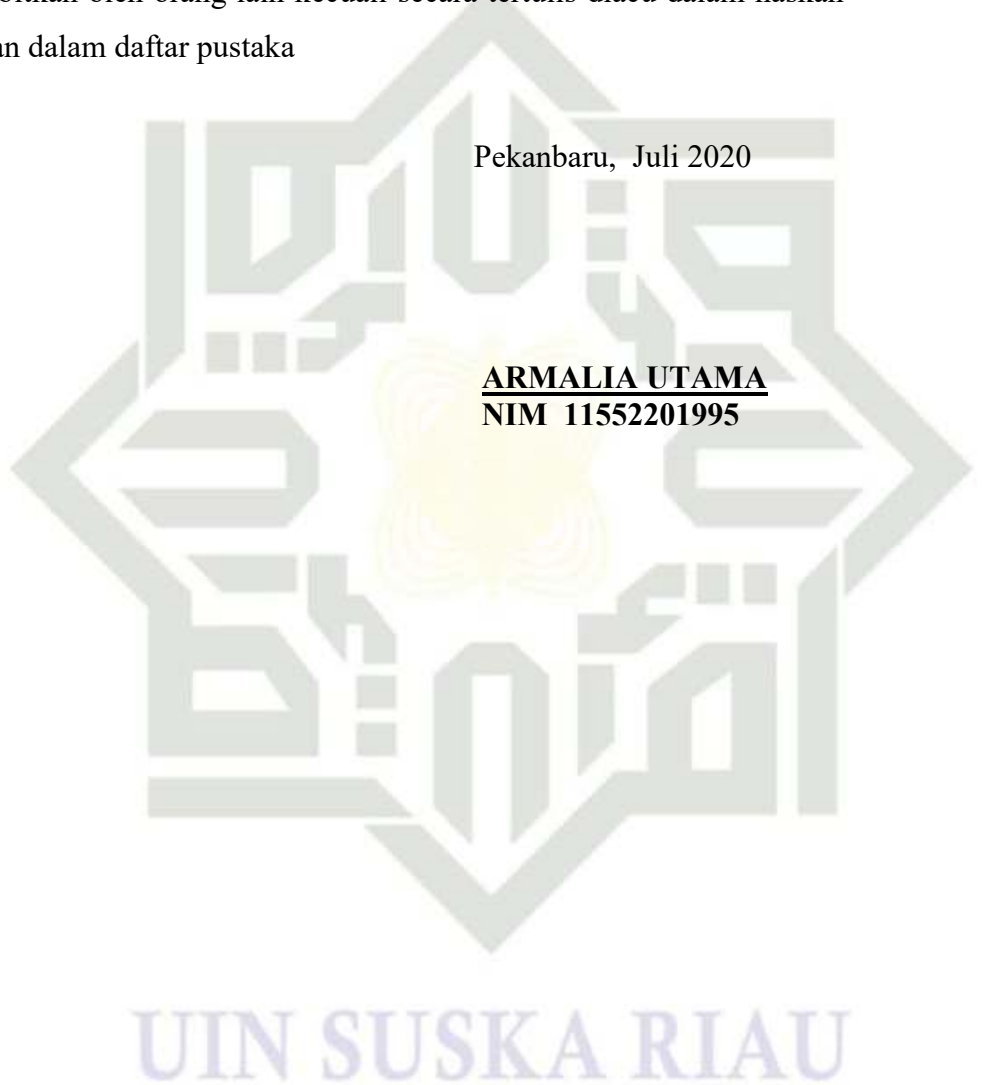
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak pernah terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Pekanbaru, Juli 2020

ARMALIA UTAMA
NIM 11552201995



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhan-mu Yang Menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam (tulis baca). Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya (Q.S. Al- Alaq: 1-5)”

Sebuah perjuangan yang memberikan banyak pengalaman yang begitu sungguh luar biasa, semua akan tercapai apabila dilakukan dengan usaha yang sungguh-sungguh, perjuangan dan tidak lupa yang utama yaitu do'a, walapun sesibuk apapun jangan pernah melupakan Allah karena hanya Allah yang memberi pertolongan dan kemudahan

“Ya allah, aku memohon rahmat dari padamu untuk petunjuk hatiku, mengutuhikan keluergaku, dan menghidar fitnah dariku”

Sebuah do'a yang dibekalkan oleh orangtuaku yang tak pernah lelah untuk berjuang demi anaknya dengan penuh pengorbanan

Ku persembahkan

karya hasil perjuanganku ini teruntuk Ayah (Ahmadi) dan Ibu (Sofiar) tercinta. Untaian do'a yang selalu terucap dari lidah, salalu memberi semangat dan nasehat mereka yang membuatku kuat akan harapan dan impian yang ada pada diriku selama ini

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis,

Armalia Utama

NIM. 115522051995



INFLUENCE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TOWARD HOSPITAL PERFORMANCE XYZ PEKANBARU

Silvia¹, Ismu Kusumanto², Armalia Utama³

1,2,3) Industrial Engineering Department, Faculty of Science and Technology, Sultan State
Islamic University Syarif Kasim Riau

Jl.HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293, Indonesia

E-mail: silvia@uin-suska.ac.id¹, ismu@uin-suska.ac.id², armaliautama17@gmail.com

ABSTRACT

The decline in performance of XYZ hospital employees is due to various factors at the hospital. Behavior in OCB on employee performance is still too low due to the lack of maximum in doing work and the lack of employees in the hospital. Organizational citizenship behavior (OCB) is a basic concept in the perspective of the effectiveness of the effects of employee performance appraisal. The research aims to evaluate and analyze employee performance appraisal with OCB variables, namely altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy and sportsmanship on employee performance. Researchers use this type of explanatory research to examine the relationship associated with independent variables with the dependent variable regarding organizational influence with employee performance. The population used was 68 patients treated by respondents taken by technique sampling employee performance. The population used was 68 patients treated by respondents taken by technique sampling by referring to the five perspectives of organizational citizenship behavior. Simultaneous hypothesis test results (F test) and persial hypothesis (T test). The results of the simultaneous hypothesis (F test) where OCB variables as independent variables together have a significant effect on employee performance appraisal of 7.021, for the results of the persial hypothesis (T test) the independent variable is between altruism values of -0.841, civic virtue is 0.833, conscientiousness is 0.931, courtesy is 1.568, and sportsmanship is 4.824. The most significant effect on employee performance is sportsmanship. This shows employees put a problem in accordance with its portion to support improving the quality of performance on the job.

Keyword: *organizational citizenship behavior (OCB), analyze performance appraisal, performance appraisal,*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau
Sultan State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT XYZ PEKANBARU

Silvia¹, Ismu Kusumanto², Armalia Utama³

^{1,2,3}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl.HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293, Indonesia

E-mail: silvia@uin-suska.ac.id¹, ismu@uin-suska.ac.id², armaliautama17@gmail.com

ABSTRAK

Penurunan kinerja pada karyawan rumah sakit XYZ diakibatkan oleh adanya berbagai faktor di rumah sakit. Perilaku dalam OCB terhadap kinerja pada karyawan masih terlalu rendah disebabkan oleh kurangnya maksimal dalam melakukan pekerjaan serta kurang jumlah karyawan di rumah sakit. Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan konsep dasar dalam perspektif keefektifan pengaruh penilaian kinerja karyawan. Penelitian bertujuan evaluasi dan menganalisa penilaian kinerja karyawan dengan variabel OCB yaitu altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy dan sportsmanship terhadap kinerja karyawan. Peneliti menggunakan jenis penelitian eksplanatif menguji hubungan terkait dengan variabel independen dengan variabel dependen mengenai pengaruh organizational dengan kinerja karyawan. Populasi digunakan adalah pasien berobat sebanyak 68 orang responden diambil dengan teknik *sampling* dengan mengacu pada lima perspektif organizational citizenship behavior. Hasil pengujian hipotesis simultan (uji F) dan hipotesis persial (uji T). Hasil hipotesis simultan (uji F) dimana variabel OCB sebagai variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja karyawan sebesar yaitu 7,021, untuk hasil hipotesis persial (uji T) variabel independen yakni diantara altruism nilai sebesar -0,841, civic virtue yaitu 0,833, conscientiousness yaitu 0,931, courtesy yaitu 1,568, dan sportsmanship yaitu 4,824. Paling berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yaitu sportsmanship. Hal ini menunjukkan karyawan menempatkan sebuah masalah sesuai dengan porsinya untuk mendukung meningkatkan kualitas kinerja dalam pekerjaan.

Kata kunci: *Organizational citizenship behavior* (OCB), Analisa Penilaian Kinerja, Pengaruh Kinerja Karyawan,

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit XYZ Pekanbaru”** Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan laporan ini Penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Fitra Lestari Norhiza, ST, M.Eng, Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Silvia, S.Si, M.Si selaku Kordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Silvi, S.Si, M.Si dan Bapak Ismu Kusumanto ST., MT selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Ekie Gilang Permata dan Bapak Suherman ST, MT selaku dosen penguji.
7. Bapak Harpito, ST., MT selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan semangat, doa dan bimbingan selama perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini.



Perak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri yang telah banyak memberikan kritik dan saran bagi penulis.

Pimpinan rumah sakit Bina Kasih beserta seluruh pegawai yang telah memberikan kesempatan dan berbagi ilmu dalam proses Tugas Akhir di rumah sakit tersebut, semoga rumah sakit sukses selalu

Teristimewa kepada kedua orang tua yang selalu berdoa untuk kesuksesan dan memberikan dukungan baik materil dan moril selama perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.

11. Sahabat-sahabat terdekat saya (Tengku Eva, Yessie Darma P, Ulfa Tria N, Nanat, Eki, Ema, Vera, Nanda, M. Ilham, Teguh Tria, Naufal, Tomcat, Ulong, Ridwan, Yoga, Yogi, Teguh Putra, Muktar, Tengku Said, Dwi Manda, Elien Rendi,).
12. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2015 (Boluik'15) Jurusan Teknik Industri dan teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut ikut memberikan dukungan, masukan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.

Pekanbaru, Juli 2020

Armalia Utama
11552201995

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| COVER | i |
| LEMBAR PENGESAHAN JURUSAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRCAT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR RUMUS | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Masalah..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 8 |
| 1.6 Posisi Masalah..... | 8 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Sumber Daya Manusia | 12 |
| 2.1.1 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia | 14 |
| 2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia | 15 |
| 2.2 Kinerja..... | 16 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|-------|---|----|
| 2.2.1 | Penilaian Kinerja | 17 |
| 2.2.2 | Manfaat Penilaian Kinerja..... | 18 |
| 2.3 | <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 18 |
| 2.3.1 | Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 19 |
| 2.3.2 | Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dalam Perusahaan | 21 |
| 2.4 | Uji Validitas | 21 |
| 2.5 | Uji Reliabilitas | 22 |
| 2.6 | Uji Regresi Berganda | 22 |
| 2.7 | Uji Hipotesis | 23 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|--------|--|----|
| 3.1 | Studi Pendahuluan..... | 26 |
| 3.2 | Studi Literatur | 26 |
| 3.3 | Identifikasi Masalah | 26 |
| 3.4 | Rumusan Masalah | 27 |
| 3.5 | Penetapan Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 27 |
| 3.6 | Batasan Masalah..... | 27 |
| 3.7 | Pengumpulan Data | 28 |
| 3.8 | Identifikasi Variabel dan Indikator | 29 |
| 3.9 | Penentuan Populasi dan Sampel..... | 29 |
| 3.10 | Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner | 30 |
| 3.11 | Uji Validitas dan Uji Realibitas | 32 |
| 3.12 | Analisa Regresi Linier Berganda | 33 |
| 3.12.1 | Uji Simultan (Uji F/ Serampak) | 34 |
| 3.12.2 | Uji Persial (Uji t)..... | 34 |
| 3.13 | Analisa..... | 34 |
| 3.14 | Kesimpulan dan Saran..... | 34 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | | |
|-------|--------------------------|----|
| 4.1 | Pengumpulan Data | 35 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi..... | 36 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|-----------------------|---|----|
| 4.1.3 | Jumlah Tenaga Kerja..... | 37 |
| 4.1.4 | Deskriptif Responden..... | 37 |
| 4.1.4.1 | Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| 4.1.4.2 | Deskriptif Responden Berdasarkan Umur..... | 38 |
| 4.2 | Pengolahan Data..... | 39 |
| 4.2.1 | Uji Validitas | 40 |
| 4.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 4.2.3 | Uji F (Uji Simultan) | 41 |
| 4.2.4 | Uji T (Uji Persial)..... | 43 |
| BAB V ANALISA | | |
| 5.1 | Analisa Pengumpulan Data..... | 46 |
| 5.2 | Analisa Pengolahan Data | 46 |
| 5.2.1 | Analisa Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 46 |
| 5.2.2 | Analisa Uji Linear Berganda..... | 47 |
| 5.2.3 | Analisa Uji F (Simultan) | 47 |
| 5.2.4 | Analisa Uji T (Persial)..... | 48 |
| BAB VI PENUTUP | | |
| 6.1 | Kesimpulan | 50 |
| 6.2 | Saran | 51 |

Daftar Pustaka

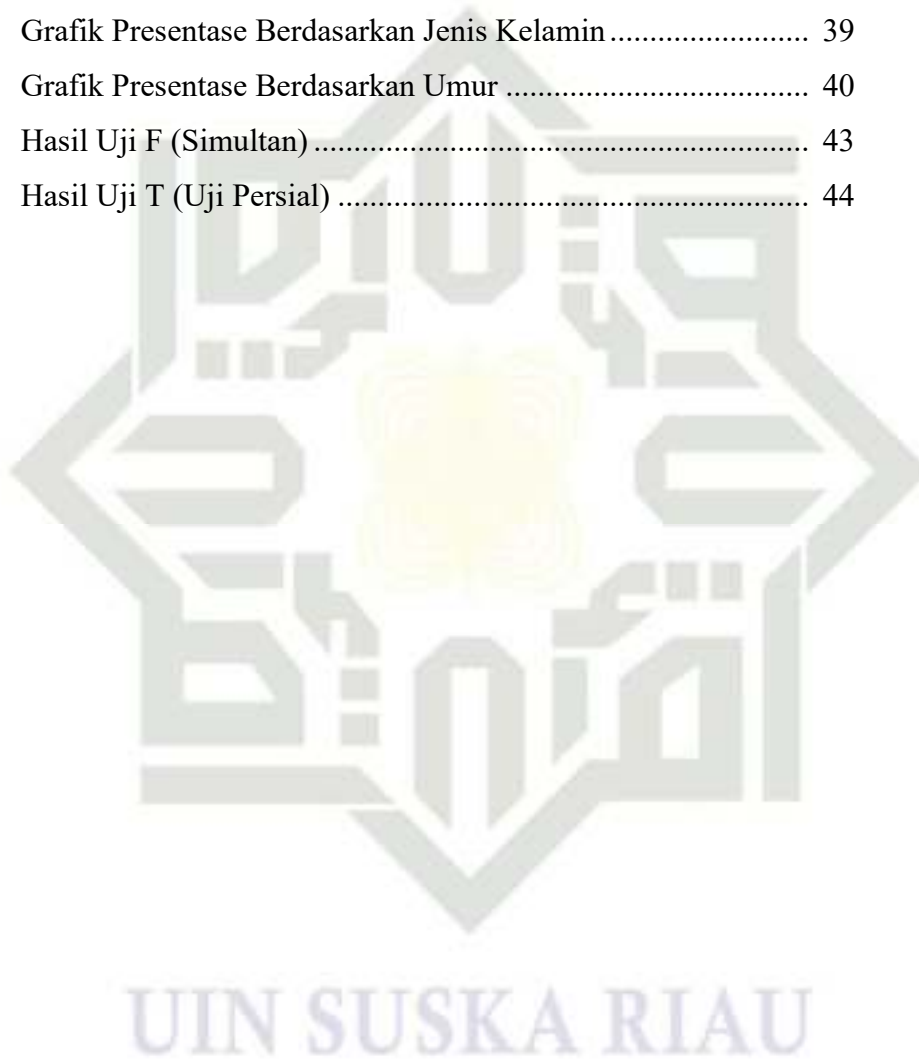
Lampiran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pasien..... | 1 |
| Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian..... | 11 |
| Gambar 4.1 Struktur Oraganisasi | 37 |
| Gambar 4.2 Grafik Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Gambar 4.3 Grafik Presentase Berdasarkan Umur | 40 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji F (Simultan) | 43 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji T (Uji Persial) | 44 |





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

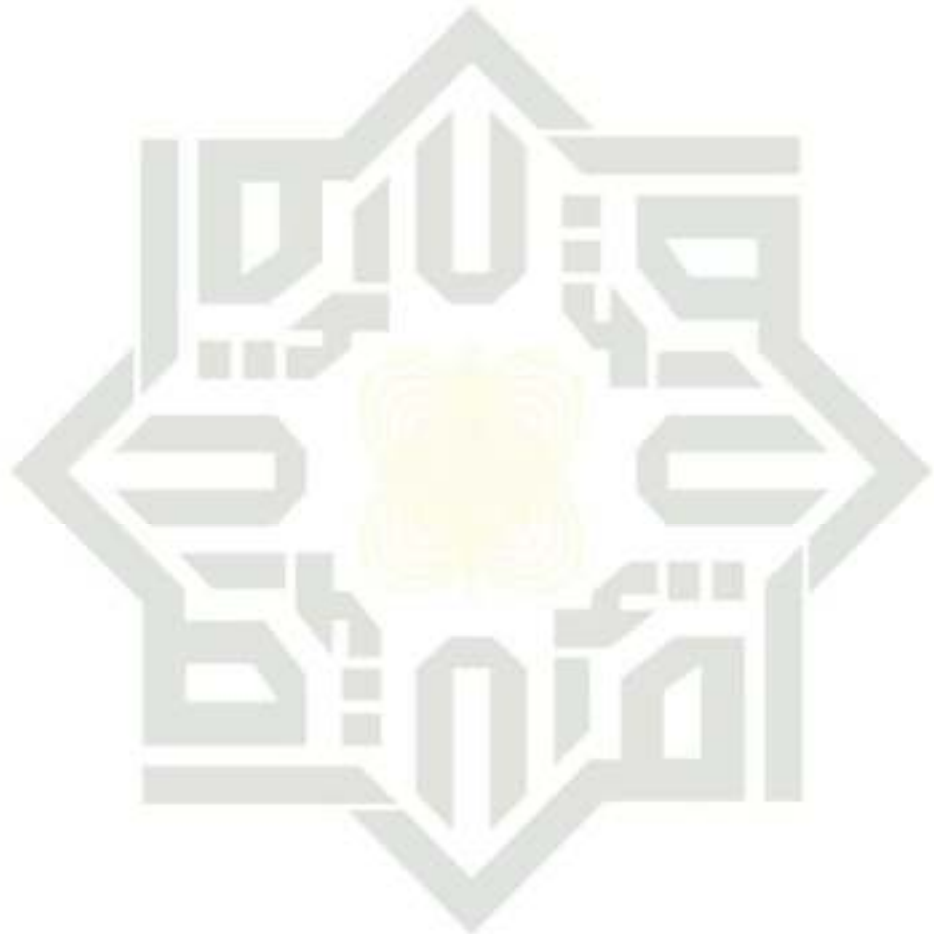
DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rumah Sakit XYZ | 3 |
| Tabel 1.2 Hasil Wawancara antara Pasien dan Pegawai Rumah Sakit XYZ Pekanbaru | 3 |
| Tabel 1.3 Posisi Penelitian | 7 |
| Tabel 3.1 Identifikasi Variabel dan Indikator | 5 |
| Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner | 7 |
| Tabel 3.3 Rekapitulasi Kuesioner | 9 |
| Tabel 4.1 Jumlah Karyawan..... | 3 |
| Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 3 |
| Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur | 4 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas..... | 6 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas..... | 7 |

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|--------------------------------------|----------------|
| Rumus 2.1 Uji Regresi Berganda | 23 |



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|------------------------------|---------|
| A Kuesioner Penelitian | A-1 |
| B Cover Buku dan Jurnal..... | B-1 |
| C Dokumentasi | C-1 |
| D Daftar Riwayat Hidup | D-1 |



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era zaman modern banyak pesaingan perusahaan berkembang dengan sangat cepat sehingga perusahaan harus meningkat kualitas perusahaan agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Organisasi perlu memperbaiki diri untuk memperoleh bertahan dalam persaingan tersebut, dan melakukan perubahan yang berguna untuk mengarah ke organisasi lebih efektif. Perusahaan harus memperahankan kinerja dari organisasi secara keseluruhan baik kinerja seorang ataupun kinerja berkelompok. Kondisi yang semakin kompetitif ini juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan kuatitas dalam bekerja (Suzanna, 2017).

Sumber daya manusia adalah suatu kemampuan yang terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifat ditentukan oleh pangaruh lingkungan dan orang-orang sekitar. Sumber daya manusia juga merupakan suatu kemampuan yang terkandung dalam diri seseorang untuk mewujudkan perannya sebagai manusia makhluk sosial yang menyesuaikan diri untuk mampu mengelola dirinya sendiri serta kemampuan yang terkandung alam menuju tercapai kesejahteraan yang lebih dalam tatanan yang seimbang dan keberlanjutan (Benjamin, 2017). Karyawan adalah orang-orang yang terlibat penuh dalam suatu pekerjaa di perusahaan. Kehidupan ekonomi para pekerja mempunyai ketergantungan yang besar yaitu pekerjaan yang layak dan gaji dari penghasilan yang diterima tempat dari suatu perusahaan atau ditempat bekerja dengan begitu akan membantu peran dalam kehidupannya (Fahmi, 2013).

Kinerja adalah perilaku seseorang yang dinilai hasil dari suatu pekerjaan atau *job description* berdasarkan standar mutu penilaian kinerja. Menurut Seymour dalam Swasto (1996) kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan yang dapat diukur. Sedangkan menurut pendapat Stoner (1986)



kinerja adalah merupakan sebagai identitas kualitas dan kuantitas pekerjaan yang akan dihasilkan oleh individu atau kelompok atau perusahaan (Priyono, 2010).

Masalah yang dihadapi oleh kebanyakan perusahaan dan organisasi pada umumnya adalah kurang maksimal kinerja karyawan, yang diakibatkan oleh produktivitas perusahaan secara umum juga ikut menurun. Situasi ini merupakan yang tentunya membuat daya saing perusahaan menjadi lemah. Kurang maksimalnya kinerja karyawan dapat disebabkan oleh banyaknya faktor, salah satu faktor yang cukup penting dalam sebuah perusahaan adalah salah satunya kurangnya peran serta antara karyawan dengan rekan yang lain. Sikap dan perilaku karyawan yang peduli terhadap organisasi diperlukan oleh setiap organisasi terutama organisasi publik, untuk melakukan peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan menerapkan sebuah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan tersebut.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku *extra role* yang tidak secara langsung atau *eksplisit* dapat mengenalkan dalam sebuah sistem kerja yang formal dan secara bersamaan mampu meningkatkan efektivitas dalam fungsi sebuah organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan memberikan peranan bagi organisasi yang berupa meningkatkan produktivitas rekan kerja peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya manusia yang memiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi dari kelompok menjadi sangat efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja untuk peningkatan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang terbaik, meningkatkan stabilitas kerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan iklim (Baihaqi, 2018).

Perusahaan industri rumah sakit memiliki menyediakan jasa pelayanan dimana perawat dan admintrasi melayani pasien yang sedang berobat dan meminta layanan informasi terkait dengan kesehatan. Pihak rumah sakit akan memberikan pelayanan yang memuaskan agar konsumen atau pasien tetap menggunakan jasa pelayanan rumah sakit dalam memperoleh pelayanan kesehatan akan dibutuhkan. Kualitas jasa pelayanan rumah sakit mempengaruhi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akreditasi rumah sakit dan masyarakat akan puas dengan pelayanan rumah sakit yang sesuai dengan standar dari rumah sakit lainnya dan aturan pemerintah kesehatan. Kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi kinerja dari karyawan agar masyarakat lebih nyaman dengan kepuasan pelayan rumah sakit. Kinerja karyawan bukan hanya sekedar melayani tetapi memiliki sikap dan perilaku sebagai karyawan rumah sakit. Penilaian kinerja karyawan tergantung dari kepuasan pelayanan rumah sakit.

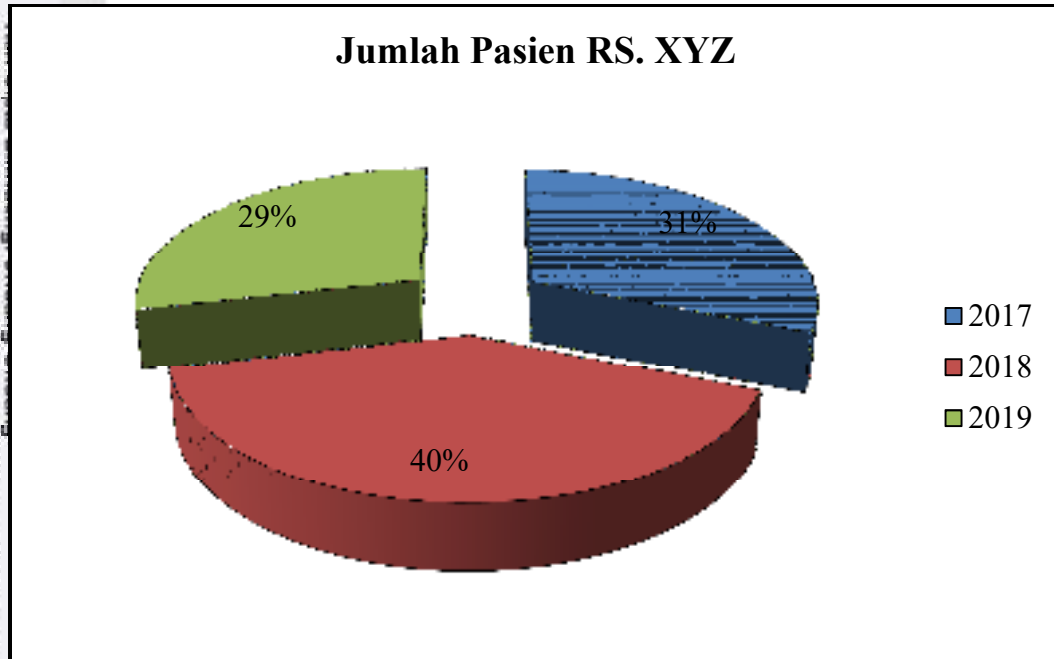
Rumah sakit XYZ adalah rumah sakit swasta yang terletak di daerah Kota Pekanbaru tepat beralamat jalan KH. Samanhudi No. 3-5, Sago, Kec. Senapelan Kota Pekanbaru, Riau. Rumah sakit XYZ memiliki sumber daya manusia yang kurang sehingga pelayanan rumah sakit kurang memadai sehingga menyebabkan konsumen atau pasien berobat kurang nyaman. Pelayanan rumah sakit melayani konsumen atau pasien berobat yang tidak sesuai dengan peraturan rumah sakit terutama bagian resepsionis dimana pasien melakukan administrasi dan informasi tentang pelayanan kesehatan yang dibutuhkan di rumah sakit. Berikut ini adalah jumlah pasien RS. XYZ tahun 2017-2019 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pasien RS. XYZ

| | Rawat Jalan | Rawat Inap | Rawat Inap | Jumlah |
|------|-------------|------------|------------|--------|
| 2017 | 19102 | 4304 | 23406 | 46812 |
| 2018 | 25945 | 4493 | 30438 | 60876 |
| 2019 | 18261 | 3310 | 21571 | 43142 |

(Sumber: RS. XYZ, 2019)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pasien 2017-2019
(Sumber: Rs. XYZ, 2019)

Berdasarkan grafik 1.1 terlihat bahwa Rumah Sakit. XYZ tahun 2017 terjadinya penurunan jumlah pasien sebesar 31% dan tahun 2019 mengalami penurunan jumlah pasien sebesar 29% serta pada tahun 2018 mengalami peningkatan jumlah pasien sebesar 40%. Berdasarkan grafik tersebut terlihat bahwa jumlah pasien masih mengalami penurunan pasien. Oleh karena itu penting sekali untuk meningkatkan kinerja karyawan agar kinerja karyawan tidak menurun. Penurunan kinerja tersebut dapat di akibat oleh berbagai faktor yang terjadi dirumah sakit. Berikut adalah hasil wawancara terhadap pasien dan pegawai di Rumah Sakit XYZ.



Tabel 1.2 Hasil Wawancara antara Pasien dan Pegawai Rumah Sakit XYZ Pekanbaru

| NO | Judul dan Penulis | Permasalahan |
|----|---|--|
| 1 | Masih adanya pegawai yang datang terlambat pada saat jam kerja rumah sakit. | Kami merasa sudah semaksimal untuk meningkatkan kinerja meskipun banyak kendali dari berbagai tekanan dari pihak rumah sakit dan pasien yang selalu ingin dipercepat untuk dilayani. |
| 2 | Pelayanan rumah sakit sudah bagus cuma khusus bagian pelayan BPJS sangat belum maksimal (Anatasya) | Kami melayani pasien yang pada bagian BPJS kurang maksimal karena terdapat hanya satu karyawan. |
| 3 | Saat bekerja pegawai melakukan tidak bermanfaat seperti bermain hp dan mengobrol pada saat jam kerja | Kami sering mengeluh untuk menggantikan posisi rekan kerja yang tidak datang karena menjadi beban kerja dan terkadang fasilitas yang diberikan pihak rumah belum memadai. |
| 4 | Pegawai disini khusus bagian resepsionis memberi tahu jika dokter tidak datang atau terlambat (Melda) | Kami sudah bekerja semaksimal mungkin dan mengikuti aturan-aturan dibuat rumah sakit tetapi tetap saja gaji dan promosi kerja belum dinaiki oleh pihak rumah sakit. |
| 5 | Pelayanan sudah memenuhi standar rumah sakit tetapi antrian bagian khusus BPJS sangat lama ditambah pegawainya cuma satu yang mengontrol. (Sri) | Kurangny krayawan dan pekerjaan yang banyak menimbulkan pegawai lambat dalam bekerja. |

(Sumber: Data 2019)

Berdasarkan tabel 1.1. hasil wawancara yang dilakukan pada pasien dan pegawai, hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya perilaku OCB di RS. XYZ hal ini terjadi karena kurangnya maksimal pekerjaan yang dilakukan.

Kurangnya tenaga karyawan dalam melayani pasien yang dapat menambah beban kerja pegawai lain, adanya terjadi penekanan dari atasannya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Beban kerja yang meningkat dan penekanan tersebut mengakibatkan perasaan bosan perawat terhadap pekerjaannya, sehingga timbul rasa malas dan saling melimpahkan pekerjaan kepada rekan kerja lainnya.



Dengan hal ini membuat karyawan berpikir ingin keluar dari pekerjaannya. Sehingga perilaku pegawai ini menunjukkan sikap terhadap *conscientiousness*.

Apabila terjadi lembur pada karyawan yang diakibatkan oleh rekan kerja yang tidak hadir sehingga menambah pekerjaan pegawai tersebut, lembur yang dilakukan tidak mendapat upah dari rumah sakit sehingga hal ini belum mampu mewujudkan kepuasan kerja yang tinggi. Hal tersebut menjadi faktor belum terapkannya perilaku OCB.

Tingkat kedisiplinan karyawan, salah satunya dapat dilihat pada saat jam masuk kerja banyak karyawan yang jam kedatangannya terlambat 5-15 menit, hal ini mengakibatkan terjadinya penundaan pekerjaan yang dapat penilaian yang kurang baik dari pasien. Sehingga perilaku dalam OCB belum terlaksanakan.

Sumber daya manusia di rumah sakit khusus bagian resepsionis yang kurang produktivitas dalam bekerja, dalam melayani pasien masih terdapatnya keterlambatan, hambatan, dan resepsionis yang kurang efektif dan tidak sesuai dengan prosedur-prosedur seperti melakukan pekerjaan yang lain yang kurang penting sehingga menunda melayani pasien dan mengakibatkan antrian panjang pada pasien berobat sehingga memakan waktu yang banyak.

Dari pengamatan peneliti hal ini cukup memberikan acuan untuk meneliti bagaimana variabel OCB berpengaruh pada kinerja perawat yang lain.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan konsep dasar yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. OCB dalam penelitian ini akan diteliti melalui variabel-variabel OCB. Variabel OCB dalam penelitian ini yaitu *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue*. Dengan begitu penelitian ini akan fokus menilai variabel OCB. Peneliti menggunakan variabel OCB yakni *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue* dan meneliti adakah perilaku ini memberikan dampak kepada lingkungan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah Mengukur kinerja karyawan bagian resepsionis dan perawat rumah sakit XYZ dengan menggunakan metode OCB (*Organizational Citizenship Behavior*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penelitian ini memiliki tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja karyawan RS XYZ dengan metode OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang mengacu pada lima perspektif yaitu *altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy, dan sportsmanship*.
2. Menganalisa pengaruh nilai kinerja karyawan dirumah sakit XYZ terhadap OCB.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian berdasarkan latar belakang terurai adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
 - a. Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama duduk di bangku perkuliahan
 - b. Dapat menambah ilmu pengetahuan berkaitan dengan penilaian atau pengukuran kinerja karyawan dengan menggunakan metode OCB (*Organizational Citizenship Behavior*)
2. Bagi perusahaan
 - a. Mengevaluasi untuk meningkatkan penilaian kinerja karyawan dirumah sakit
 - b. Sebagai bahan untuk penilaian pengukuran kinerja karyawan secara komperhensif
3. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti – peneliti selanjutnya mengenai pengukuran kinerja karyawan



1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan mengenai penelitian ini tidak terlalu luas maka ditetapkan sebuah batasan masalah. Adapun batasan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1. Pengukuran kinerja karyawan rumah sakit dilakukan bagian resepsionis dan perawat.
- 2. Jumlah responden 68 orang pasien
- 3. Pengambil data November – Desember 2019

1.6 Posisi Penelitian

Adapun posisi penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya agar tidak terjadi penyimpangan dan penyalinan maka perlu adanya posisi penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

| NO | Judul dan Penulis | Permasalahan | Metode | Hasil |
|----|---|--|--|---|
| 1 | Pengaruh organizational CitizenShip Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan (studi PT. Taspen Kantor Cabang Cirebon) (Anna Suzanna, 2017) | Semakin detail sebuah penilaian kinerja karyawan dalam suatu perusahaan maka semakin terkait dengan OCB | Metode Organizational CitizenShip Behavior (OCB) | Organisasi mempunyai karyawan yang dimiliki OCB yang baik maka kinerja juga lebih baik. |
| 2 | Pengaruh on the job embeddedness terhadap organizational citizenship behavior dan kinerja karyawan (Studi pada tenaga perawat bunda kota malang) (Muhammad Baihaqi Sunuharyo dan Widyo, 2018) | Menganalisis dan menjelaskan pengaruh on the job embeddedness dan kinerja karyawan pada tenaga perawat rumah sakit permata bunda | Metode Organizational CitizenShip Behavior (OCB) | Pengaruh secara langsung antara on the embeddedness dan kinerja lebih kuat dibandingkan dengan pengaruh secara langsung melalui OCB |

(Sumber: Data 2019)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 1.3 Posisi Penelitian Lanjutan

| NO | Judul dan Penulis | Permasalahan | Metode | Hasil |
|----|--|---|--|---|
| 3 | Pengaruh Gaya kepemimpinan transformasional terhadap organizational CitizenShip Behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi kasus pada karyawan rumah sakit swasta kota medan) (winarto, jen henri purba, 2018) | Gaya kepemimpinan yang menurut literature berpengaruh positif terhadap kinerja individu dan organisasai | Metode Organizational CitizenShip (OCB) | Kepuasan kerja memediasi pengaruh kerja kepemimpinan transformasional terhadap metode organizational citizenShip Behavior (OCB) |
| 4 | Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational CitizenShip Behavior (OCB) dengan variabel komitmen organisasional (Ni Made Gunastri, A. A. Ratna Eka Handayani dan I Made Purba Astakoni, 2019) | Kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) | Metode Organizational CitizenShip Behavior (OCB) | Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan |
| 5 | Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan dirumah sakit XYZ (Armalia Utama, 2020) | Menganalisa dan menjelaskan nilai ocb terhadap kinerja karyawan | Metode Organizational CitizenShip Behavior (OCB) | Meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit |

(Sumber: Data 2019)

2. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian sebagai acuan pembauatan penulisan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang yang mengenai permasalahan dengan pengukuran kinerja karyawan tidak sesuai dengan standar penilaian kinerja karyawan di rumah sakit. Selai latar belakng juga menjelaskan tentang rumusan masalah, manfaat dari penelitian , batasan masalah, posisi penelitian serta sistemastika penulisan dalam pembuatan laporan penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II landasan teori yang berisikan tentang semua teori- teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian serta memudahkan peneliti dalam mengumpulkan, menyajikan, menganalisa serta menginterprestasikan data dan bagaimana menggunakan data tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III metodologi penelitian menjelaskan sistematikan langka- langka proses pengolahan data pasa saat pengumpulan data dilapangan

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab IV pengumpulan dan pengolahan data yang menjelaskan tentang data-data yang berkaitan dengan permasalahan pengukuran kinerja karyawan terhadap metode *organizational citizenship behavior* (OCB)

BAB V ANALISA

Pada bab V analisa ini menjeleskan tentang analisa –analisa hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan berdasrkan data yang sudah ada.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

Pada bab VI penutup ini berisikan tentang kesimpulan berdasarka hasil dari penelitian yang dilakukan berupa tujuan sebelumnya serta terdapat saran untuk penelitian selanjutan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Sumber Daya Manusia

Keberhasilan sesuatu organisasi yang bagus kecil maupun besar bukan hanya semata-mata ditentukan oleh peran dari sumber daya manusia yang telah ada, tetapi banyak yang menentukan kualitas peran dari sumber daya manusia sebagai merencanakan, melaksanakan mengatur organisasi yang telah bersangkutan. Mengendalikan manusia tidak semudah mengatur benda mati yang sudah diletakkan, diatur oleh sedemikian mungkin yang sesuai dengan keinginan seorang manajer. Manusia perlu bertindak sebagai manusia yang utuh dengan berbagai cara supaya setiap masing-masing orang mau dan mampu menjalankan pekerjaan aturan dan perintah yang ada di dalam sebuah organisasi atau perusahaan tanpa menimbulkan dampak negative dalam organisasi atau perusahaan. Orang yang memerintah disebut dengan manajer personalia atau manajer sumber daya manusia (*Human Resource*) (Bukit, 2017).

Sumber daya manusia juga merupakan keahlian yang dipadukan oleh daya intelektual dan daya fisik yang dimiliki oleh setiap manusia, karakter dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya sedangkan kinerja kerjanya yang memotivasi oleh kebutuhan untuk dipenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia juga merupakan modal penting dalam segala aspek pengendalian terutama yang menyangkut eksistensi organisasi (Bukit, 2017). Manajemen sumber daya berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi merencanakan, melakukan dan menentukan terwujudnya tujuan dari organisasi. Tujuan tidak mungkin tercapai tanpa peran yang aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki lebih modern atau canggih. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menjadi bagian dari manajemen dalam mencapainya tujuan organisasi atau perusahaan (Iskandar, 2018).

Menurut Hasibuat 2013 dalam Iskandar 2018 Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu mencapai tujuan



perusahaan atau organisasi, karyawan dan masyarakat. Menurut Schuler, et al. (dalam Sutrisno 2014 dalam Iskandar 2018) MSDM merupakan pengangkutan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi peran bagi tujuan-tujuan organisasi atau perusahaan dan menggunakan fungsi dan tindakan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat (Iskandar, 2018). Menurut Guest (1987) kebijakan yang diambil organisasi dalam mengelola SDMnya ditunjukkan pada penyatuan elemen-elemen organisasi dalam beroperasi serta mewujudkan kualitas hasil kerja secara maksimal (Priyono, 2010).

Menurut Flippo 1987 Manajemen sumber daya manusia merupakan merencanakan, pengorganisasian, menganalisa, pengawasan, kegiatan-kegiatan pengadaan, mengembangkan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, memelihara dan pelepasan sumber daya manusia mencapai berbagai tujuan dari individu, organisasi dan masyarakat (Nuraini, 2013). Manajemen sumber daya manusia adalah peranan untuk mencapai tujuan manusia yang lebih unggul dan kompeten dalam bertanggung jawab terhadap perusahaan atau organisasi yang berada dilingkungan sekitar. MSDM juga memiliki peranan yang lebih aktif dan secara keseluruhan bahwa MSDM juga memiliki aset terpenting dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Priyono, 2010).

Organisasi mempunyai berbagai macam sumber daya manusia sebagai input untuk diubah menjadi sebuah output berupa produk barang atau jasa. Ukuran efektifitas kebijakan MSDM yang telah dilakukan dalam berbagai bentuknya yang dapat diukur pada seberapa jauh organisasi mencapai kesatuan gerak seluruh unit sebuah organisasi, seberapa besar komitmen pekerja terhadap pekerja organisasi, sampai sejauh mana organisasi toleren dengan perubahan sehingga mampu membuat keputusan dengan cepat langkah dengan tepat, serta seberapa tinggi tingkat kualitas output yang dihasilkan oleh organisasi (Priyono dan Marnis, 2008).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.1.1 Fungsi- Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan sistem dalam menjalankan bagian kegiatan proses yang paling umum, karena kegiatan rangkaian untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Maka dari itu kegiatan manajemen sumber daya manusia agar dapat berjalan dengan baik dan tepat maka dari itu dapat memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Menurut Edy Sutrisno 2012 dalam Priyono dan Marnis (2008) antara lain adalah:

1. Perencanaan
Tindakan memperlakukan tentang keadaan karyawan agar sesuai dengan keinginan secara efektif dan efisien dalam membantu mewujudkan tujuan yang diinginkan
2. Pengorganisasian
Tindakan yang diatur oleh karyawan dengan ditetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk sebuah rancangan.
3. Pengarahan dan penataan
Pengarahan merupakan tindakan yang diberikan sebagai petunjuk kepada karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dalam organisasi. Sedangkan pengadaan ialah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mencapai karyawan sesuai dengan keinginan organisasi.
4. Pengendalian adalah tindakan mengendalikan karyawan agar mematuhi peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengembangan juga merupakan proses peningkatan keterampilan teknis teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan
6. Kompensasi juga ialah pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai balasan jasa yang telah memberikan kepada organisasi.
7. Pengintegrasian ialah tindakan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan keinginan karyawan agar terwujudnya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.



Prinsip Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemelihara adalah merupakan tindakan memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sampai pension

Kedisiplinan adalah merupakan kunci mewujudkan tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit terwujud dengan tujuan maksimal.

0. Pemberhentian juga merupakan hubungan kerja seseorang karyawan dari suatu organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah menerapkan dan mengendalikan secara tepat dan benar bertujuan untuk perusahaan dan organisasi agar berjalan secara efektif dan mencapai tujuan yang disepakati serta juga dapat mengembangkan dan memelihara agar fungsi dan maksud tujuan organisasi dan perusahaan dapat berjalan sesuai dengan keinginan dan efisien.

2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah merupakan sebagai tahapan perkembangan yang akan berjalan pada perusahaan dan organisasi. Sedang menurut Cushway dalam Priyono dan Marnis, 2008 tujuan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Menerima pertimbangan dalam manajemen yang akan dibuat dalam aturan manajemen sumber daya manusia untuk dipastikan bahwa organisasi memiliki peran tanggaung jawab dalam bekerja untuk memberikan motivasi dan kinerja meningkat dan melaksanakan kewajiban seorang pekerja yang secara legal
2. Menerapkan dan menjaga semua aturan dan prosedur sumber daya manusia yang mungkin organisasi dan perusahaan mampu mewujudkan tujuan yang diinginkan
3. Membantu dan mengembangkan arah keseluruhan organisasi dan perusahaan serta strategi dengan mengaitkan dan menerapkan sumber daya manusia.
4. Menerima dan memberi dukungan dan keadaan yang akan membantu manajer lini dalam mencapai keinginan.



Yak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memberantas berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan karyawan untuk diyakinkan bahwa karyawan tidak mengalami penghambatan organisasi dan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menyediakan media komunikasi agar memudahkan karyawan dalam berkomunikasi.

Bertindak sebagai memelihara standar dalam organisasi dan perusahaan serta nilai manajemen sumber daya manusia.

Sedang menurut Schuker dalam Priyono dan Marnis 2008 memiliki tujuan untuk manajemen sumber daya manusia.

1. Memperbaiki meningkatkan produktifitas kerja
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja
3. Menyakinkan bahwa organisasi dan perusahaan telah memenuhi aspek-aspek dari kerja.

2.2 Kinerja

Menurut mangkunegara (2009) kinerja adalah kinerja karyawan sebagai prestasi kerja atau menghasilkan kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas mencapai karyawan persatuan periode dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawab diberikan oleh atasan kepada krayawan (Suzana, 2017). Kinerja merupakan hasil yang memperoleh oleh suatu perusahaan atau organisasi, organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *no profit oriented* yang menghasilkan selama dalam waktu satu periode. Menurut Amstron dan Baron bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan bertujuan dalam strategis organisasi atau perusahaan, kepuasan customer dan akan diberikan kontribusi ekonomi (Fahmi, 2013).

Menurut Indra Bastian bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat mencapaikan pelaksanaan suatu kegiatan dalam terwujud sasaran tujuan, misi dan visi orgnisasi yang menuangkan dalam perumusan strategi suatu organisasi (Fami, 2013). Kinerja juga merupakan hasil kerja yang mencapai oleh seorang pekerja dalam melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Qustolani, 2017).



Manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni didalamnya untuk diterapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat dari fleksibilitas yang represntatif dan aspiratif guna untuk terwujud visi dan misi perusahaan dengan cara digunakan oleh orang yang berada di perusahaan tersebut secara maksimal (Fahmi, 2013).

Menurut Wibowo manajemen kinerja adalah keinginan sudah multak bagi organisasi untuk dicapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara harmonis dan berintegrasi antara pemimpin dan bawahannya. Manajemen kinerja adalah dengan mengembangkan dan mengedepankan komunikasi yang lebih efektif dan efesien antara berbagai pihak baik lingkungan internal perusahaan dan eksternal perusahaan (Fahmi, 2013).

Jadi dapat disimpulkan kinerja merupakan kepuasan kerja yang dilakukan karyawan terhadap tanggung jawab yang diberikan oleh pihak menejer atau atasan mereka dan mendapatkan prestasi kerja yang layak untuk diberikan kepada karyawan atau tenaga kerja.

Pengukuran kinerja merupakan sebuah komponen penting dalam sistem manajemen yang berperan dalam komunikasi memotivasi dan menelusuri mencapai strategi. (Fahmi, 2013)

2.2.1 Penilaian Kinerja

Menurut Mathis dan John H. Jackson penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standard dan kemudian komunikasi informasi tersebut. Penilaian yang akan dilaksanakan tersebut nantinya akan menjadi bahan sebagai masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilaksanakan dan seterusnya akan dapat dilakukan sebagai perbaikan biasa disebut dengan perbaikan berkelanjutan. (Fahmi, 2013)

Penilaian kinerja adalah kajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilakukan secara formal itu, kinerja juga sebagai suatu sistem pengukuran, dan evaluasi serta mempengaruhi atribut-atribut yang berhubungan dengan



karyawan, perilaku, tingkat absensi untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada saat ini (Rivai, dkk, 2005).

Menurut Notoatmojo dan Soekidjo (1992) bahwa pengukuran yang baik harus dapat menggambarkan nilai yang teliti yang tentang apa yang diukur. (Titisari, 2014)

Jadi penilaian kinerja bahwa setiap perusahaan dan organisasi memiliki pandangan penilaian terhadap karyawan yang melakukan tugas tanggung jawab selama berapa dilingkungan perusahaan dan organisasi, guna sebagai mengevaluasi dalam perbaikan untuk ditindaklanjuti.

2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja

Ada 3 kriteria dalam melaksanakan penilaian kinerja karyawan yaitu:

1. Tugas karyawan
2. Perilaku karyawan
3. Ciri-ciri karyawan

Adapun manfaat dari penilaian kinerja menurut Mulyadi, 2001 dalam Fahmi, 2013 adalah sebagai berikut:

1. Mengendalikan operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui motivasi karyawan secara maksimal.
2. Membantu mengambil dalam keputusan yang bersangkutan dengan karyawan
3. Mengidentifikasi keinginan pelatihan dan mengembangkan karyawan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan untuk karyawan
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana menejer dalam penilaian kinerja dari karyawan
5. Menyediakan suatu dasar secara distribusi penghargaan.

2.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Markozy (2001) mengatakan bahwa karyawan yang baik merupakan akan mencendrung untuk memiliki penampilan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di lingkungan kerja, sehingga akan organisasi yang lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *organizational citizenship*



behavior (OCB) (Titisari, 2014). Menurut Robbins (2008) *organizational citizenship behavior* (OCB) mengatakan bahwa OCB merupakan perilaku seseorang sebagai karyawan atau pekerja yang melebihi tanggung jawab secara formal, maka akan berdampak positif pada perusahaan karena keefektifitas sebuah organisasi pada perusahaan (Putri dan Utami, 2017).

Menurut Organ (1997) mengatakan *Organizational Citizenship behavior* (OCB) bahwa sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan dengan langsung atau *eksplisit* dengan sistem penghargaan dan bisa meningkatkan fungsi dari efektif organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku dari seorang karyawan perusahaan yang akan menunjukkan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan dari produktivitas seseorang karyawan (Titisari, 2014).

Menurut Stamper dan Dyne (2001) kemauan karyawan untuk menunjukkan perilaku atau peran yang melebihi permintaan perusahaan ditentukan oleh dua faktor yaitu:

1. Persepsi manajerial dan karyawan tentang kinerja dan tanggung jawab karyawan yang sering tidak seragam.
2. Persepsi karyawan akan bertanggung jawab dan kinerja mereka ditentukan oleh kepuasan kerja.

Jadi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan berperan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dalam berorganisasi. Untuk mengetahui perilaku karyawan dapat diukur dengan alat pengukuran kinerja karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas kinerja karyawan.

2.3.1 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut organ et (1988) dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebagai berikut antara lain:



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Altruism

Perilaku karyawan membantu rekan kerjanya mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik maupun buruk mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini juga mengarah kepada memberi bantuan bukan merupakan tanggung jawab yang ditanggungnya.

Conscientiousness

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi mengharapkan perusahaan. Perilaku sukarela bukan merupakan tanggung jawab atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan untuk memanggil tugas.

3. *Sportmanship*

Perilaku ini merupakan memberikan toleransi terhadap lingkungan kerja yang kurang tepat dalam sebuah organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Dimensi ini jika karyawan yang memiliki tingkatan dalam sportmanship akan menciptakan suasana lingkungan kerja yang lebih positif diantara karyawan lainnya dalam sebuah organisasi sehingga karyawan merasakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

4. *Courtesy*

Perilaku yang menjaga hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja lain agar terhindari dari masalah-masalah yang kecil. Dimensi ini merupakan saling menghargai satu sama lain.

5. *Civic Virtue*

Perilaku ini merupakan perilaku mencerminkan peran serta bertanggung jawab dan berpartisipasi dalam organisasi di perusahaan.

Dan juga Organ (1990) menambahkan dimensi dalam *organizational citizenship behavior* (OCB) seperti berikut:

1. *Peacekeeping* merupakan bertindak yang menghindari dan menyelesaikan yang terjadi konflik kecil dalam organisasi.
2. *Cheerleading* merupakan memberikan pertolongan kepada rekan kerja yang bertujuan untuk mencapai prestasi kerja lebih tinggi.

2.3.2 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Perusahaan

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan organisasi maka dapat disimpulkan adalah sebagai berikut (Titisari, 2014):

1. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja
2. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas manajer
3. *Organizational citizenship behavior* (OCB) menghemat sumber daya dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
4. *Organizational citizenship behavior* (OCB) membantu menghemat energy sumber daya langka untuk dipelihara fungsi kelompok
5. *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat menjadi sarana efektif untuk dikoordinasi kegiatan kelompok kerja
6. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang terbaik
7. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan stabilitas kinerja karyawan organisasi
8. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan merubah lingkungan.

2.4 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan keahlian alat ukur digunakan. Instrumen dikatakan valid yang berarti menunjukkan alat ukur digunakan untuk mendapat data yang valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrument valid merupakan alat instrumen benar-benar tepat untuk mengukur apa hendak diukur atau bisa dikatakan validitas yaitu sejauh mana suatu alat ukur tepat dalam mengukur suatu data, dengan kata lain alat ukur dipakai benar mengukur sesuatu yang diinginkan mengukur (Janti, 2014).



2.5 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Atau dapat dikatakan reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama (Janti, 2014).

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk memperoleh bukti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Janti, 2014).

Pengujian reliabilitas dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu. Jika pertanyaannya tidak valid, maka pertanyaan tersebut dibuang. Pertanyaan yang sudah valid baru secara bersama-sama diukur reliabilitasnya. Biasanya untuk keperluan uji instrument atau kuesioner, responden yang digunakan adalah pada lokasi yang berbeda dengan lokasi penelitian namun memiliki karakteristik yang sama. Biasanya jumlah responden yang digunakan adalah 10% dari jumlah sampel penelitian (Janti, 2014).

2.6 Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linear berganda diperlukan guna mengetahui koefisien-koefisien regresi serta signifikan sehingga dapat dipergunakan untuk menjawab hipotesis (Hosniyatun, 2017).



Regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (variabel independen).

Regresi linier berganda hampir sama dengan regresi linier sederhana, hanya saja pada regresi linier berganda variabel bebasnya lebih dari satu variabel penduga. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat prediksi perkiraan nilai y atas x. Menggunakan formula umum sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + \dots + b_n.X_n + e \tag{2.1}$$

Keterangan:

Y = Dependen variabel

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi X₁,

b₂ = Koefisien regresi X₂ dan seterusnya

e = Residual/ Error

2.7 Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh keeratan atau kekuatan hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu (0 < R² < 1). Nilai R² yang kecil berarti keeratan atau kekuatan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin rendah. Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui besar pengaruh komponen variabel bebas (X) terhadap komponen terikat (Y) secara bersama-sama (Hosniyatun, 2017)

2. Uji Serempak (*Ftest*)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti (0,05). Apabila nilai F hitung > dari nilai F tabel maka berarti variabel bebas secara bersama-sama

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 UIN SUSKA RIAU
 STEFANUS SYRIKASIM RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima menurut Basuki (2016) dikutip oleh Hosniyatun (2017)

Uji Parsial (*t test*)

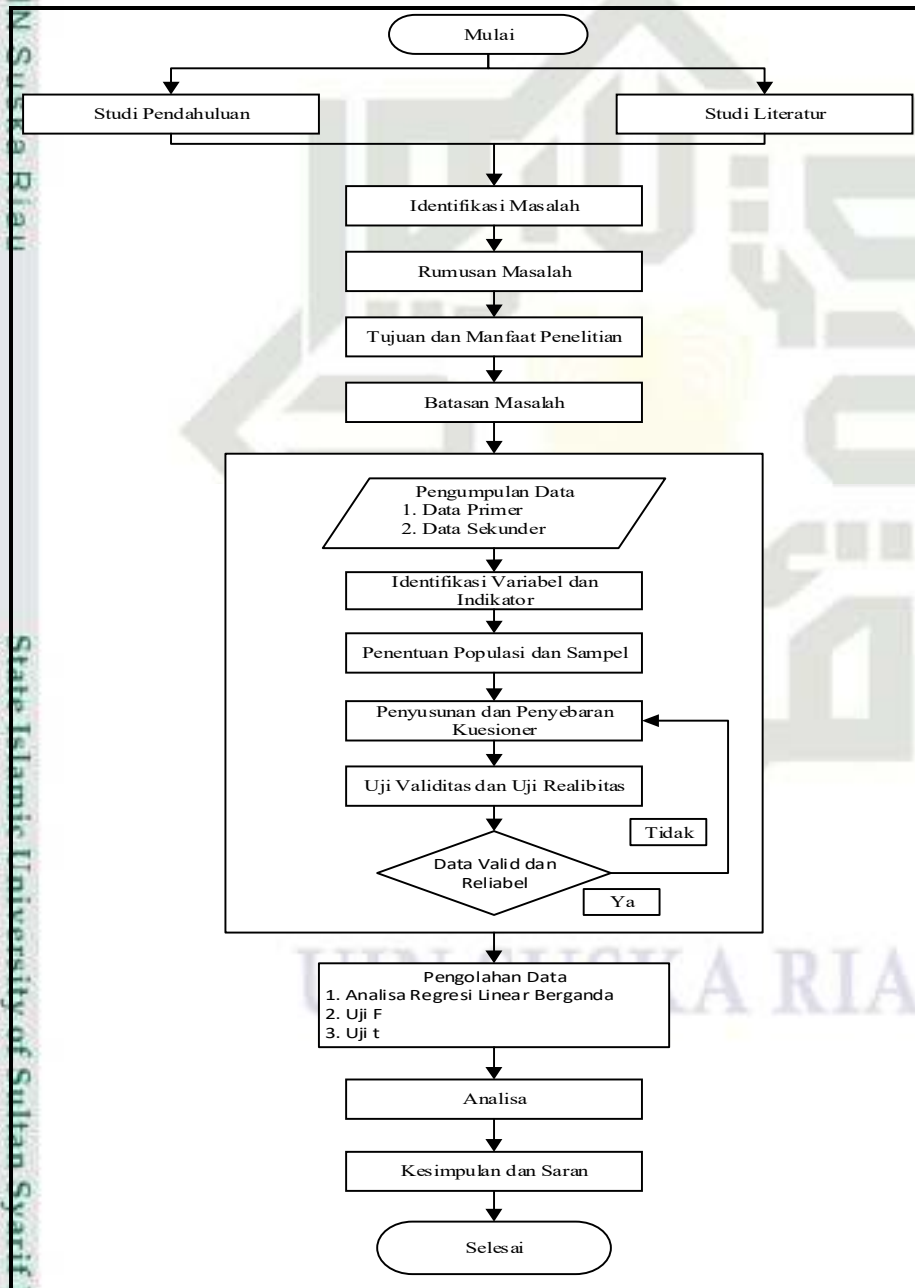
Menurut Sugiyono Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel *independent/* bebas secara individual (parsial) terhadap variabel *dependent* atau terikat menurut Nugroho (2005) dikutip oleh Hosniyatun (2017). Adapun kriteria pengujiannya adalah:

- a. Apabila $\text{sig} > 0,05$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi semua variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
- b. Apabila $\text{sig} < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian berisi pembahasan dan penjelasan tentang langkah-langkah yang akan dilewati dalam melakukan penelitian tujuan agar penelitian lebih terarah dan sistematis. Adapun metodologi penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian



3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan langkah awal yang sangat penting sebelum melakukan penelitian. Studi penelitian dapat memberikan informasi – informasi dan sekaligus sebagai bukti awal masalah yang akan diteliti dilapangan benar-benar sesuai adanya. Studi pendahuluan dilakukan mencari topik permasalahan yang akan diteliti, adapun survei pendahuluan yang dilakukan pada objek penelitian yaitu Rumah Sakit XYZ di Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Wawancara
 Melakukan wawancara untuk mendapatkan keterangan atau mengenai informasi tentang keadaan rumah sakit dan manajemen sumber daya manusia serta melakukan wawancara dilakukan kepada pihak HRD dan pegawai rumah sakit bagian resepsionis dan perawat.
2. Dokumentasi
 Melakukan dokumentasi untuk melihat kondisi rumah sakit dan mengenai jumlah pasien yang berobat.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan penunjang untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian yang diberikan teori-teori dan informasi-informasi yang berhubungan dengan bahan penelitian menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Sumber-sumber diperoleh dri buku – buku, jurnal, artikel serta skripsi atau penelitian yang sudah ada dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Literatur ini juga diperoleh dari internet dan perpustakaan. Adanya studi literatur yang jelas maka mempermudah dalam memformulasi persoalan dan menentukan cara pemecahan permasalahan tersebut.

3.3 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan studi pendahuluan dan studi literatur maka teridentifikasi masalah yang ada di Rumah Sakit XYZ di Pekanbaru. Permasalahan yang ada di Rumah sakit XYZ Pekanbaru adalah mengenai kinerja karyawan yang kurang maksimal sehingga produktivitas kerja menurun dan kepuasan pelayan belum memuaskan. Identifikasi dilakukan agar mendapatkan



permasalahan yang ada, kemudian permasalahan tersebut dipecahkan dan menemukan solusi. Berdasarkan penelitian pendahuluan dan studi literatur telah melakukan mengidentifikasi bahwa penyebab permasalahan tersebut adalah kinerja dari karyawan yang menurun sehingga menyebabkan produktivitas kinerja menurun dan pelayanan rumah sakit juga belum maksimal.

3.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan teridentifikasi masalah selanjutnya masalah tersebut dirumuskan sehingga mejadi masalah yang akan dianalisa dan diteliti. Dengan adanya rumusan masalah yang sudah teridentifikasi dapat diteliti dengan cermat dan menghasilkan pemecahan dari masalah tersebut. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah kinerja karyawan menurun sehingga produktivitas kerja juga menurun dan kepuasan pelayanan rumah sakit maka dari itu perlunya melakukan pengukuran kinerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan kepuasan pelayanan meningkat.

3.5 Penetapan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penetapan tujuan sangat penting dalam melakukan penelitian lebih fokus dan lebih mengarahkan sesuai dengan apa yang diinginkan terwujud. Penetapan tujuan harus jelas nyata dan terukur. Tujuan penelitian merupakan aspek yang akan dicapai pada sebuah penelitian dan penetapan tujuan penelitian dilakukan untuk menetapkan target yang ingin tercapai dalam upaya menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengukur kinerja karyawan bagian resepsionis dan perawat di rumah sakit XYZ. Manfaat penelitian ini adalah memberikan masukan berupa ide- ide dan saran terhadap rumah sakit tentang mengenai kinerja karyawan bagian resepsionis yang sedang dialaminya.

3.6 Batasan Masalah

Batasan masalah juga merupakan batasan yang dilakukan dalam sebuah penelitian agar permasalahan pada penelitian tidak mengarah dari tujuan penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah mengukur kinerja karyawan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bagian resepsionis di Rumah Sakit XYZ dan memberi saran berupa masukan sebagai evaluasi dimasa yang akan datang.

2.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah salah satu bagian dari sebuah penelitian yang sangat penting, maka dari itu informasi yang dapat harus benar dan jelas agar data yang diperoleh akurat dan aktual. Pengumpulan data saat melakukan penelitian dengan mewawancara dan penyebaran kuesioner. Tujuannya untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian untuk diteliti. Data dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis data antara lain:

1. Data primer

Data ini merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari pihak bersangkutan dengan cara seperti:

a. Wawancara

Data primer untuk mendapat secara langsung adalah melakukan wawancara kepada pihak rumah sakit XYZ pekanbaru untuk memperoleh informasi yang banyak mengenai keadaan rumah sakit dan karyawan yang akan bekerja. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tidak terstruktur akan tetapi terfokus pada topik pembahasan dalam melakukan penelitian.

b. Kuesioner

Penyebaran kuesioner pre test disebarkan pada pasien yang berobat dan masyarakat secara acak dengan jumlah responden 10 orang. Dengan permintaan untuk menjawab semua pernyataan dan mengembalikan kuesioner tersebut, responden diminta menjawab pernyataan kuesioner dengan jujur dan benar. Untuk kuesioner *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja karyawan respondennya adalah sebanyak 68 orang responden, yang menjadi respondennya adalah pasien.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Data sekunder

Data ini merupakan data yang sudah ada tersedia dalam penelitian sebelumnya dan berasal dari tempat mengambil data penelitian. Untuk data sekunder ini yaitu:

- a. Dokumentasi kondisi rumah sakit XYZ Pekanbaru
- b. Data jumlah pasien yang berobat dari tahun 2017, tahun 2018 dan tahun 2019.
- c. Struktur organisasi dan profil perusahaan sebagai data pendukung dalam penelitian

3.8 Identifikasi Variabel dan Indikator

Identifikasi variabel penelitian ini adalah berupa penentuan variabel dari mengukur kinerja karyawan rumah sakit XYZ baik itu variabel dari organizational citizenship behavior (OCB) yang antara lain adalah *Altruism* (Membantu Orang Lain), *Courtesy* (Perilaku Baik dan Sopan), *Civic Virtue* (Kualitas Moral terhadap Organisasi), *Sportmanship* (Sportif), dan *Conscientiousness* (Kesadaran Diri).

Tabel 3.1 Identifikasi Variabel dan Indikator

| Variabel | Indikator |
|---|--|
| Altruism (Membantu Orang Lain) | a. Membantu Rekan Kerja b. Tanggung Jawab |
| Courtesy (Perilaku Baik dan Sopan) | a. Menjaga Nama Baik b. Disiplin Kerja |
| Civic Virtue (Kualitas Moral terhadap Organisasi) | a. Membantu Pekerjaan b. Menggantikan Pekerjaan |
| Sportmanship (Sportif) | a. Memberikan Arahan b. Memberi Bantuan |
| Conscientiousness (Kesadaran Diri) | a. Datang Tepat Waktu b. Disiplin Waktu |

(Sumber: Data Sekunder, 2019)

3.9 Penentuan Populasi dan Sampel

Metode pengambilan sampel yang menggunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara metode *non probability sampling*, karena populasi yang sedang diteliti *infinite* (Populasi dengan jumlah dan identitas anggota populasi tidak yang diketahui). Pengambilan sampel juga digunakan dengan metode *Accidental Sampling* adalah pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebetulan dimana siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang akan berobat dirumah sakit dan pegawai rumah sakit XYZ Pekanbaru yang akan diteliti. Penelitian ini dengan jumlah populasi secara pasti maka untuk menentukan jumlah sampel dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2$$

n = Jumlah Sampel
 $\alpha/2$ = Nilai pada tabel z atas tingkat keyakinan 90%
 e = kesalahan penarikan sampel, ditetapkan sebesar 10%
 maka dengan rumus diatas, dapat ditentukan jumlah sampel adalah sebesar:

$$n = \left(\frac{1,65}{0,1} \right)^2$$

$n = 68,06 \sim 68$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang diambil untuk diteliti adalah sebanyak 68 responden.

Penentuan sampel juga dapat didasarkan pada pedoman ukuran sampel yang menyatakan bahwa ukuran sampel dalam pendugaan parameter menggunakan metode kemungkinan maksimum besar sampel disarankan adalah 100 hingga 200 responden, dengan minimal 50 responden.

3.10 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini adalah responden yang akan dipilih berdasarkan sampel dengan jumlah populasi 10 orang pasien responden dan kuesioner untuk kinerja yang tidak bisa dihitung maka kuesioner disebarikan kepada semua responden yang telah memenuhi kriteria. Berikut ini adalah tabel 3.2 pernyataan kuesioner penelitian



Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner

| No | Pernyataan Organizational citizenship Behavior (OCB) | Rating | | | |
|----|--|--------|---|----|-----|
| | | SS | S | TS | STS |
| | Altruism (Membantu Orang Lain) | | | | |
| 1 | Saya bersedia membantu ketika ada rekan kerja lain ingin membutuhkan bantuan | | | | |
| 2 | Saya siap bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dari atasan saya | | | | |
| | Courtesy (Perilaku Baik dan Sopan) | | | | |
| 3 | Saya akan bersedia menjaga nama baik instansi RS di depan masyarakat umum | | | | |
| 4 | Saya bersedia akan disiplin kerja dan datang tepat waktu | | | | |
| | Civic Virtue (Kualitas Moral terhadap Organisasi) | | | | |
| 5 | Saya berusaha untuk membantu orang lain yang pekerjaannya atau memiliki masalah dengan pekerjaan | | | | |
| 6 | Saya selalu menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir | | | | |
| | Sportmanship (Sportif) | | | | |
| 7 | Saya akan memberikan petunjuk atau arahan kepada karyawan baru | | | | |
| 8 | Saya bersedia memberikan bantuan kepada orang-orang sekitar lingkungan kerja | | | | |
| | Conscientiousness (Kesadaran Diri) | | | | |
| 9 | Saya berusaha untuk datang sesegara mungkin saat dibutuhkan | | | | |
| 10 | Saya akan berusaha disiplin tepat waktu | | | | |
| | Pernyataan Kinerja Karyawan | | | | |
| | Indek Kinerja Karyawan | | | | |
| 1 | Saya memahami tanggung jawab sesuai dengan pekerjaan saya | | | | |
| 2 | Saya mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan disiplin kerja yang dibutuhkan | | | | |
| 3 | Saya mampu mengatasi tugas tanpa melakukan kesalahan | | | | |
| 4 | Ada pemeriksaan atau pengawasan dari atasan pada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan | | | | |
| 5 | Saya mampu bekerja sama dengan atasan dan karyawan lain dengan baik | | | | |
| 6 | Pihak manajemen melakukan evaluasi secara berkala terhadap karyawan | | | | |
| 7 | Atasan memberikann perintah yang jelas dan baik | | | | |
| 8 | Saya memanfaatkan fasilitas perusahaan untuk penunjang pekerjaan | | | | |
| 9 | Saya melaksanakan tugas dengan tepat waktu | | | | |
| 10 | Saya akan menjaga dan merawat fasilitas yang telah diberikan | | | | |

(Sumber: Data Sekunder, 2019)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pedoman pengukuran kuesioner rating:

- a. SS = Bila anda merasa Sangat Setuju dengan Pernyataan
- b. S = Bila anda merasa Setuju dengan pernyataan tersebut
- c. TS = Bila anda merasa Tidak Seuju dengan pernyataan tersebut
- d. STS = Bila anda merasa Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut.

3.11 Uji Validitas dan Uji Realibitas

Uji validitas merupakan salah satu ukuran yang akan menunjukkan bahwa variabel yang akan diukur memang benar- benar variabel yang hendak diteliti. Sedang uji reabilitas merupakan salah satu untuk ukuran yang ditunjukkan bahwa alat ukur yang menggunakan dalam penelitian mempunyai kehendak sebagai alat untuk diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang mengukur tidak berubah. Adapun alat untuk pengumpulan datanya adalah kuesioner dan alat untuk ujinya adalah *software* SPSS 17.0 kalau data yang didapat tidak valid selanjutnya akan melakukan kembali penyusunan kuesioner tersebut.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner ke 68 rrsponden maka terlebih dahulu dilakukan *pretest* kuesioner untuk melihat apakah kuesioner tersbeut layak dan dimengerti responden yang selanjutnya akan disebarkan atau tidak untuk melakukan *pre test* ini disebarkan kepada 10 orang yang akan menjadi responden untuk kinerja karyawan dan OCB, selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan uji realibitas. Berikut adalah hasil uji validitas dan uji realibitas untuk pernyataan kinerja karyawan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

UIN SUSKA RIAU

Tabel 3.3 Rekapitulasi Kuesioner

| Item Pertanyaan | PELUANG DAN ANCAMAN | | | | |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------|-----------|----------|
| | R-Hitung Uji Validitas | R-Hitung Uji Reabilitas | R-Tabel Df= n-2 | Keputusan | |
| | | | | Valid | Reliable |
| p1 | 0,874 | 0,840 | 0,497 | Ya | Ya |
| p2 | 0,723 | 0,853 | 0,497 | Ya | Ya |
| p3 | 0,521 | 0,864 | 0,497 | Ya | Ya |
| p4 | 0,846 | 0,839 | 0,497 | Ya | Ya |
| p5 | 0,820 | 0,843 | 0,497 | Ya | Ya |
| p6 | 0,670 | 0,855 | 0,497 | Ya | Ya |
| p7 | 0,591 | 0,870 | 0,497 | Ya | Ya |
| p8 | 0,811 | 0,843 | 0,497 | Ya | Ya |
| p9 | 0,528 | 0,897 | 0,497 | Ya | Ya |
| p10 | 0,724 | 0,851 | 0,497 | Ya | Ya |

(Sumber: Pengolahan Data, 2019)

Dari tabel 3.3 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan untuk faktor dari *organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan adalah valid dan reliabel karena r hitung > r tabel dikatakan valid sedang r hitung mendekati nilai 1 dikatakan reliabilitas.

3.12 Analisa Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda merupakan secara berhubungan dengan secara langsung linier antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2, X3.....Xn) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini juga untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah setiap masing- masing item variabel independen berhubungan positif dan negative dan untuk diprediksi nilai variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau menurun dari variabel yang ada.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.12.1 Uji Simultan (Uji F/Serempak)

Uji tersebut adalah untuk melakukan pada penelitian ini untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model variabel yang mempunyai untuk dipengaruhi secara bersama-sama terhadap variabel tersebut.

3.12.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial ini untuk melakukan pada saat penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh dipengaruhi satu variabel independen dengan variabel lainnya dan menerangkan variabel dependen.

3.13 Analisa

Dimana berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka langkah selanjutnya yaitu analisa yang bertujuan maksud dari pengolahan data agar lebih mudah untuk memahami maksud dari tujuan penelitian tersebut dan perumusan masalah. Pengolahan data akan dianalisa untuk memperoleh solusi terbaik dan langkah untuk keputusan dalam melakukan penelitian untuk meningkatkan kinerja karyawan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dan juga meningkatkan produktivitas kerja yang lebih efektif dan efisien agar pelayanan lebih maksimal.

3.14 Kesimpulan dan Saran

Tahap selanjutnya adalah kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan merupakan hasil dari sebuah penelitian dari diteliti berdasarkan maksud tujuan dari penelitian. Saran dimana memberikan masukan kepada pihak instansi rumah sakit XYZ Pekanbaru untuk mengevaluasi ke depan dan juga sebagai meningkatkan kinerja karyawan yang lebih efektif dan efisien.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB V ANALISA

5.1 Analisa Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner terbuka mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja karyawan disebarkan kepada 10 responden dan semua responden merupakan pasien rumah sakit XYZ, penyebaran kuesioner ini dilakukan oleh pasien sejauh mana kinerja karyawan, yang dilakukan oleh bagian resepsionis agar dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam perspektif keefektifan penilaian kinerja karyawan rumah sakit di XYZ Kota Pekanbaru.

Berdasarkan pengamatan dilakukan selama penyebaran kuesioner responden paling banyak ditemui adalah berjenis perempuan dari berjenis laki-laki, hal ini menandakan bahwa paling banyak perempuan yang mengunjungi rumah sakit XYZ karena kebanyakan perempuan lebih memperhatikan kesehatan daripada pasien laki-laki yang tidak terlalu suka dengan keadaan yang menunggu antrian panjang.

5.2 Analisa Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data hasil penyebaran kuesioner kinerja karyawan dan OCB kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.0.

5.2.1 Analisa Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 68 responden yang keseluruhannya merupakan pasien rumah sakit XYZ di Kota Pekanbaru didapatkan hasil uji validitas dari seluruh pernyataan dinyatakan valid ditandai dengan $R_{hitung} > R_{tabel}$. Dan kemudian melakukan pengujian reliabilitas dengan hasil penelitian ini *Cronbach alpha* lebih dari R_{tabel} . Kemudian dianalisa yang didapati hasil valid terhadap seluruh pernyataan disebabkan karena selama penyebaran kuesioner peneliti menemani satu persatu responden untuk membantu



dan mengarahkan dalam mengisi kuesioner tersebut, karena apabila tidak mendampingi maka terdapat beberapa responden yang kurang memahami isi pernyataan kuesioner sehingga membutuhkan sedikit dijelaskan terlebih dahulu sehingga responden mengerti maksud dari pernyataan tersebut.

5.2.2 Analisa Uji Linear Berganda

Dalam penelitian ini terdapat dua uji telah dilakukan adalah uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh atau hubungan keseluruhan variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (variabel terikat). Uji t (uji Parsial) digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan atau pengaruh masing-masing variabel bebas (variabel independen) secara individu terhadap variabel terikat (variabel dependen)

5.2.3 Analisa Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.0 dimana bahwa variabel independen (variabel bebas) yakni altruism, civiv virtue, conscientiousness, courtesy, dan sportsmanship berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan, dimana kinerja karyawan merupakan variabel terikat (variabel dependen)

Hal ini merupakan variabel bebas (independen) dapat mempengaruhi signifikan variabel terikat (variabel dependen) secara bersamaan. Variabel dependen juga dapat meningkat atau menurunkan karena dipengaruhi oleh variabel independen yang ada. Sama dengan halnya variabel bebas (variabel independen) yang merupakan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) jika dilakukan secara sungguh-sungguh dan maksimal maka variabel terikat yakni kinerja karyawan juga berpengaruh meningkatkan efektifitas organisasi dan dapat memberikan keuntungan pada rumah sakit XYZ di Kota Pekanbaru dengan menerapkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan baik.



5.2.4 Analisa Uji T (Persial)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.0. Bahwa variabel bebas (variabel independen) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni variabel altruism (X1), variabel civic virtue (X2), conscientousness (X3) dan courtesy (X4). Sedangkan untuk variabel sportsmanship (X5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Adapun analisa terhadap hasil dari hipotesis uji T (persial) yakni sebagai berikut:

1. Hipotesis variabel altruism (X1)

Berdasarkan hasil pengolahan data dari variabel X1 bahwa hipotesisnya H0 diterima dan H1 ditolak berarti variabel altruism (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Dikarenakan karyawan maupun petugas rumah sakit tidak membantu rekan karyawan lainnya dalam kesusahan mengerjakan tugas yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Karyawan maupun petugas rumah sakit juga mementing diri sendiri daripada kepentingan karyawan lainnya maupun melayani pasien yang sedang berobat. Hal ini tidak meningkatkan kualitas dalam kinerja karyawan.

2. Hipotesis civic virtue (X2)

Dari hasil pengolahan data dari variabel X2 bahwa hipotesisnya H0 diterima dan H1 ditolak berarti variabel civic virtue (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) karena karyawan maupun petugas rumah sakit tidak berperilaku mencerminkan peran dalam bertanggung jawab dengan tugas yang sesuai dengan arahan rumah sakit. Karyawan juga kurang partisipasi sukarela terhadap pertemuan yang dianggap penting oleh pihak rumah sakit. Dan karyawan juga mementingkan pada urusan pribadi ketimbang mengurus pasien yang akan berobat sehingga totalitas karyawan sangat kurang.

3. Hipotesis Conscientousness (X3)

Dari hasil pengolahan data dari variabel X3 bahwa hipotesisnya H0 diterima dan H1 ditolak berarti variabel conscientousness (X3) tidak berpengaruh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dikarenakan karyawan maupun petugas rumah sakit tidak mengerjakan tanggung jawab sesuai dengan SOP rumah sakit. Tidak memiliki motivasi dalam meningkatkan kinerja dari karyawan. Karyawan maupun petugas rumah sakit datang tidak tepat waktu dalam melayani pasien yang akan berobat. Hal ini dapat mengurangi totalitas karyawan rumah sakit.

Hipotesis courtesy (X4)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dari variabel X4 bahwa hipotesisnya H0 diterima dan H1 ditolak artinya variabel courtesy (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Karena antara karyawan satu dengan karyawan lainnya memiliki masalah pribadi dan membawanya dalam urusan pekerjaan sehingga kurangnya konsentrasi dalam melayani pasien yang akan berobat dan masalah tersebut berimbas ke totalitas kinerja dari karyawan. Pihak rumah sakit tidak pernah memperhatikan karyawan bawahan, yang dimana karyawan hadapi masalah pribadi baik besar maupun masalah kecil.

5. Hipotesis sportsmanship (X5)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dari variabel sportsmanship (X5) menyatakan bahwa hipotesisnya H0 ditolak dan H1 diterima berarti variabel sportsmanship (X5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Karena dimana karyawan maupun petugas rumah sakit memiliki toleransi antara sesama petugas maupun karyawan lainnya. Karyawan juga tidak mengeluh tentang dalam pekerjaan dan tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya. Hubungan antara atasan dan bawahan semakin dekat sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja dari karyawan. Melayani pasien rumah sakit tanpa adanya mengeluh dari pasien yang berobat.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dilakukan di Rumah Sakit XYZ di Kota Pekanbaru, maka didapat kesimpulan berdasarkan tujuan ditetapkan. Kesimpulan didapat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja kerja pada karyawan RS XYZ dengan metode *organizational citizenship behavior* (OCB) pada lima aspek maka diperoleh hasil *altruism* yaitu -0,841, *civic virtue* yaitu 0,833, *conscientiousness* yaitu 0,931, *courtesy* yaitu 1,568 dan *sportsmanship* yaitu 4,824. Dimana nilai *sportsmanship* lebih tinggi yang menunjukkan bahwa karyawan lebih positif dalam pekerjaan karena hal ini menunjukkan kesadaran karyawan dalam menanggapi sebuah masalah sesuai dengan porsinya mendukung kinerja karyawan rumah sakit XYZ.
2. Pengaruh nilai kinerja karyawan RS XYZ terhadap OCB sangat berpengaruh positif karena nilai-nilai dari OCB memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 7,021 dimana dapat dikategorikan baik atau tinggi dengan mendekati nilai interval sangat baik atau sangat tinggi dengan berarti dimana karyawan sangat berpengaruh dalam menunjukkan kinerja karyawan dalam menanggapi sebuah masalah yang tidak mengganggu aktivitas dalam pekerjaan. Hal ini juga berdampak pada kualitas kinerja karyawan dalam melayani pasien yang akan berobat dan juga berdampak pada staff bagian manajer rumah sakit berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan *reward* setiap bulannya agar perawat, resepsionis dan juga dokter yang berada di rumah sakit XYZ.



6.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dapat diberikan pada penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan rumah sakit penelitian dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam memilih alternatif penilaian kinerja karyawan di rumah sakit XYZ.

Bagi Peneliti

Saran diberikan kepada peneliti selanjutnya dapat mengambil metode *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan variabel-variabel lainnya yang turut mempengaruhi kinerja karyawan. Karena penelitian terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Baihaqi, M., Sunuharyo., Widyo. (2018). Pengaruh On The Job Embeddedness Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Tenaga Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Bukit Benjamin., Tasman Malusa., dan Abdul Rahmat. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fahmi, Irfam. (2013). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hosniyatun, A. D. (2017). Pengaruh Mutasi, Promosi dan kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pegawai (Studi Pada RSUD dr. Abdoer Rahem SituBondo).
- Iskandar, Dhany. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal JIBEKA*, 23-31.
- Janti, Suhar. (2015). Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategi Planning Pada Industri German.
- Nuraini, T. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Priyono dan Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Qustolani, Asep. (2017). pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Prosedural dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*.
- Rival, Veithzal., Basri, J.A.F.M. (2005). *Performance Apraisal Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

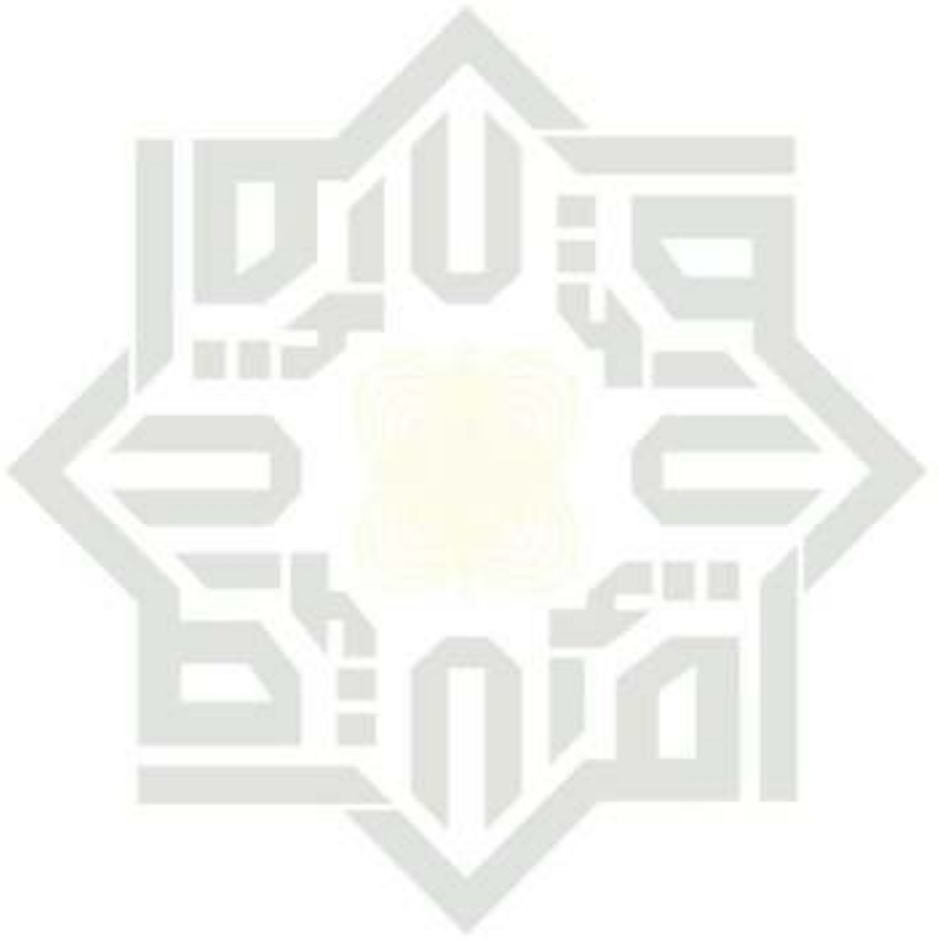


Suzana, Anna. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Logika*.

Itisari, Purnamie. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Daftar Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT XYZ PEKANBARU

Silvia¹, Ismu Kusumanto², Armalia Utama³

^{1,2,3}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau

Jl.HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293, Indonesia

E-mail: silvia@uin-suska.ac.id¹, ismu@uin-suska.ac.id², armaliautama17@gmail.com

ABSTRAK

Penurunan kinerja pada karyawan rumah sakit XYZ diakibatkan oleh adanya berbagai faktor dirumah sakit. Perilaku dalam OCB terhadap kinerja pada karyawan masih terlalu rendah disebabkan oleh kurangnya maksimal dalam melakukan pekerjaan serta kurang jumlah karyawan dirumah sakit. Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan konsep dasar dalam perspektif keefektifan pengaruh penilaian kinerja karyawan. Penelitian bertujuan evaluasi dan menganalisa penilaian kinerja karyawan dengan variabel OCB yaitu altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy dan sportsmanship terhadap kinerja karyawan. Peneliti menggunakan jenis penelitian eksplanatif menguji hubungan terkait dengan variabel independen dengan variabel dependen mengenai pengaruh organizational dengan kinerja karyawan. Populasi digunakan adalah pasien berobat sebanyak 68 orang responden diambil dengan teknik *sampling* dengan mengacu pada lima perspektif organizational citizenship behavior. Hasil pengujian hipotesis simultan (uji F) dan hipotesis persial (uji T). Hasil hipotesis simultan (uji F) dimana variabel OCB sebagai variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja karyawan sebesar yaitu 7,021, untuk hasil hipotesis persial (uji T) variabel independen yakni diantara altruism nilai sebesar -0,841, civic virtue yaitu 0,833, conscientiousness yaitu 0,931, courtesy yaitu 1,568, dan sportsmanship yaitu 4,824. Paling berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yaitu sportsmanship. Hal ini menunjukkan karyawan menempatkan sebuah masalah sesuai dengan porsinya untuk mendukung meningkatkan kualitas kinerja dalam pekerjaan.

Kata kunci: Organizational citizenship behavior (OCB), Analisa Penilaian Kinerja, Pengaruh Kinerja Karyawan,

ABSTRACT

The decline in performance of XYZ hospital employees is due to various factors at the hospital. Behavior in OCB on employee performance is still too low due to the lack of maximum in doing work and the lack of employees in the hospital. Organizational citizenship behavior (OCB) is a basic concept in the perspective of the effectiveness of the effects of employee performance appraisal. The research aims to evaluate and analyze employee performance appraisal with OCB variables, namely altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy and sportsmanship on employee performance. Researchers use this type of explanatory research to examine the relationship associated with independent variables with the dependent variable regarding organizational influence with employee performance. The population used was 68 patients treated by respondents taken by technique sampling employee performance. The population used was 68 patients treated by respondents taken by technique sampling by referring to the five perspectives of organizational citizenship behavior. Simultaneous hypothesis test results (F test) and persial hypothesis (T test). The results of the simultaneous hypothesis (F test) where OCB variables as independent variables together have a significant effect on employee performance appraisal of 7,021, for the results of the persial hypothesis (T test) the independent variable is between altruism values of -0.841, civic virtue is 0.833, conscientiousness is 0.931, courtesy is 1.568, and sportsmanship is 4.824. The most significant effect on employee performance is sportsmanship. This shows employees put a problem in accordance with its portion to support improving the quality of performance on the job.

Keyword: organizational citizenship behavior (OCB), analyze performance appraisal, performance appraisal,

Pendahuluan

Era zaman modern persaingan perusahaan berkembang dengan sangat cepat sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas perusahaan agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Organisasi perlu memperbaiki diri untuk memperoleh bertahan dalam persaingan tersebut, Perusahaan harus memperahankan kinerja dari organisasi secara keseluruhan baik kinerja seorang ataupun kinerja berkelompok. Kondisi yang semakin kompetitif ini juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan kuatitas dalam bekerja (Suzanna, 2017).

Rumah sakit XYZ adalah rumah sakit swasta yang terletak di daerah Kota Pekanbaru tepat beralamat jalan KH. Samanhudi No. 3-5, Sago, Kec. Senapelan Kota Pekanbaru, Riau. Rumah sakit XYZ memiliki sumber daya manusia yang kurang sehingga pelayanan rumah sakit kurang memadai sehingga menyebabkan konsumen atau pasien berobat kurang nyaman. Pelayanan rumah sakit melayani konsumen atau pasien berobat yang tidak sesuai dengan peraturan rumah sakit terutama bagian resepsionis dimana pasien melakukan adminstrasi dan informasi tentang pelayanan kesehatan yang dibutuhkan di rumah sakit. Berikut ini adalah jumlah pasien RS. XYZ tahun 2017-2019 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pasien RS. XYZ

| | Rawat Jalan | Rawat Inap | Rawat Inap | Jumlah |
|------|-------------|------------|------------|--------|
| 2017 | 19102 | 4304 | 23406 | 46812 |
| 2018 | 25945 | 4493 | 30438 | 60876 |
| 2019 | 18261 | 3310 | 21571 | 43142 |

(Sumber: RS. XYZ, 2019)

Kurangnya tenaga karyawan dalam melayani pasien yang dapat menambah beban kerja pegawai lain, adanya terjadi penekanan dari atasannya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Beban kerja yang meningkat dan penekanan tersebut mengakibatkan perasaan bosan perawat terhadap pekerjaannya, sehingga timbul rasa malas dan saling melimpahkan pekerjaan kepada rekan kerja lainnya. Dengan hal ini membuat karyawan berpikir ingin keluar dari pekerjaannya. Sehingga perilaku pegawai ini menunjukkan sikap terhadap *conscientiousness*.

Apabila terjadi lembur pada karyawan yang diakibatkan oleh rekan kerja yang tidak hadir sehingga menambah pekerjaan pegawai tersebut, lembur yang dilakukan tidak mendapat upah dari rumah sakit sehingga hal ini belum mampu mewujudkan kepuasan kerja yang tinggi. Hal tersebut menjadi faktor belum terapkasinya perilaku OCB.

Tingkat kedisiplinan karyawan, salah satunya dapat dilihat pada saat jam masuk kerja banyak karyawan yang jam kedatangannya terlambat 5-15 menit, hal ini mengakibatkan terjadinya penundaan pekerjaan yang dapat penilaian yang kurang baik dari pasien. Sehingga perilaku dalam OCB belum terlaksanakan.

Sumber daya manusia di rumah sakit khusus bagian resepsionis yang kurang produktivitas dalam bekerja, dalam melayani pasien masih terdapatnya keterlambatan, hambatan, dan resepsionis yang kurang efektif dan tidak sesuai dengan prosedur-prosedur seperti melakukan perkerjaan yang lain yang kurang penting sehingga menunda melayani pasien dan mengakibatkan antrian panjang pada pasien berobat sehingga memakan waktu yang banyak.

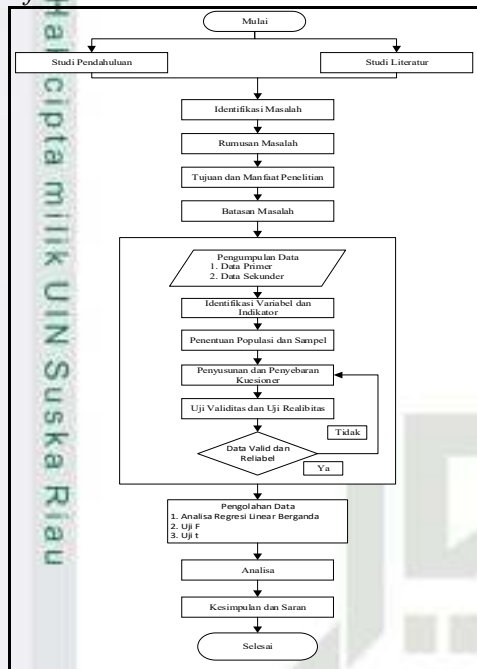
Dari pengamatan peneliti hal ini cukup memberikan acuan untuk meneliti bagaimana variabel OCB berpengaruh pada kinerja perawat yang lain.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan konsep dasar yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. OCB dalam penelitian ini akan diteliti melalui variabel-variabel OCB. Variabel OCB dalam penelitian ini yaitu *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue*. Dengan begitu penelitian ini akan fokus menilai varibel OCB. Peneliti menggunakan variabel OCB yakni *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue* dan meneliti adakah perilaku ini memberikan dampak kepada lingkungan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Metode Penelitian

Untuk memudahkan penyelesaian masalah dalam penelitian ini, perlu adanya alur berpikir yaitu metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang dilalui penelitian mulai dari pengumpulan data sampai dengan penarikan kesimpulan yang membentuk sebuah

alur yang sistematis tahapan yang dipaparkan pada flowchart dibawah.



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian

Hasil dan Pembahasan

a. Uji Validitas

Pada uji validitas untuk OCB dan kinerja karyawan dari 20 pernyataan mendapatkan nilai dari nilai r tabel yaitu 0.201 yang berarti semua pernyataan valid.

b. Uji reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.0. Data dari 19 pernyataan dimana nilai cronbach's alpha $>$ 0.60 maka dinyatakan reliabel atau konsisten.

Reliability statistics

| Cronbach's alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .709 | 20 |

(Sumber: Pengolahan Data, 2019)

c. Uji simultan (Uji F)

Uji F berguna untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. variabel bebas yaitu *altruism* (X1), *civic virtue* (X2), *conscientiousness* (X3), *courtesy* (X4) dan *sportsmanship* (X5) apakah benar-benar berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Untuk melihat Ftabel dengan

tingkatan signifikan 90% sebagai acuan untuk dimana probabilitas 10% atau 0.10 seperti dibawah ini

$$F \text{ tabel} = (k; n-k)$$

$$= (5; 68-5)$$

$$= 5; 63$$

$$= 1,94$$

nilai F tabel dibandingkan dengan nilai F hitung didapatkan hitungan dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.0 adalah sebagai berikut:

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 412.059 | 5 | 82.412 | 7.021 | .000 ^a |
| | Residual | 727.706 | 62 | 11.737 | | |
| | Total | 1139.765 | 67 | | | |

a. Predictors: (Constant), Sportmanship (X5), Conscientousness (X3), Courtesy (X4), CivicVirtue (X2), Altruism (X1)
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Gambar 4.4 Hasil dari Uji F (Simultan)
(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Hipotesis:

Ho: Variabel *Altruism* (X1), *Civic Virtue* (X2), *Conscientousness* (X3), *Courtesy* (X4) dan *Sportsmanship* (X5) secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y)

H1: Variabel *Altruism* (X1), *Civic Virtue* (X2), *Conscientousness* (X3), *Courtesy* (X4) dan *Sportsmanship* (X5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Dengan nilai F tabel yaitu sebesar 1,94 sedang F hitung yaitu sebesar 7,021 (F hitung $>$ F tabel) dan nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,10 atau nilai 0,001 $<$ 0,10 maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti *altruism*, *civic virtue*, *conscientousness*, dan *sportsmanship* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

d. Uji Persial (Uji T)

uji t (uji persial) berguna untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial yang berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).

Menentukan T tabel digunakan sebagai acuan yaitu dengan cara melihat di T tabel dengan tingkat kepercayaan 90% dan probabilitas 0.10 atau 10% seperti hitungan T tabel sebagai dibawah:

$$T_{tabel} = \left(\frac{\alpha}{2} ; n-k-1 \right)$$

$$\frac{0,10}{2} ; 68-5-1$$

$$0,05; 62$$

$$T_{tabel} = 1.670$$

Didapat nilai T tabel yaitu 1.669. Untuk nilai T hitung dan nilai signifikansi (sig) didapat dari pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.0 seperti berikut:

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 8.573 | 4.164 | | 2.059 | .044 |
| | Altruism (X1) | -.804 | .718 | -.159 | -.841 | .403 |
| | Civic Virtue (X2) | .596 | .716 | .130 | .833 | .408 |
| | Conscientiousness (X3) | .823 | .669 | .135 | .931 | .355 |
| | Courtesy (X4) | .746 | .476 | .184 | 1.568 | .122 |
| | Sportsmanship (X5) | 1.362 | .282 | .526 | 4.824 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Gambar 4.5 Hasil dari Uji T (Uji Persial)
(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Hipotesis:

- Variabel Altruism (X1)
 H0: variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan
 H1: variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat nilai sig yaitu 0,403 ($0,403 > 0,10$) dan Thitung variabel X1 yaitu -0,841 ($-0,841 < 1,670$). Dengan hasil tersebut maka H0 diterima dan H1 ditolak berarti variabel X1 tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)
- Variabel Civic virtue (X2)
 H0: variabel X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 H1: variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan nilai sig sebesar 0,408 ($0,408 > 0,10$) dan Thitung variabel X2 sebesar 0,833 ($0,833 < 1,670$). Dengan hasil tersebut maka H0 diterima dan H1 ditolak artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
- Variabel Conscientiousness (X3)
 H0: variabel X3 tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 H1: variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data didapatkan nilai sig sebesar 0,355 ($0,355 > 0,10$) dan Thitung variabel X3 sebesar 0,931 ($0,931 < 1,670$). Dengan hasil tersebut maka H0 diterima dan H1 ditolak artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

- Variabel Courtesy (X4)
 H0: variabel X4 tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 H1: variabel X4 berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 Berdasarkan hasil dari pengolahan data didapatkan nilai sig yaitu 0,122 ($0,122 > 0,10$) dan thitung variabel X4 yaitu 1,568 ($1,568 < 1,670$). Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- Variabel Sportsmanship (X5)
 H0: variabel X5 tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 H1: variabel X5 berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
 Berdasarkan hasil dari pengolahan data didapatkan nilai sig yaitu 0,000 ($0,000 < 0,10$) dan Thitung variabel X5 nilai yaitu 4,824 ($4,824 > 1,670$). Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima artinya berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dilakukan di Rumah Sakit XYZ di Kota Pekanbaru, maka didapat kesimpulan berdasarkan tujuan ditetapkan. Kesimpulan didapat dari penelitian adalah evaluasi kinerja kerja pada karyawan RS XYZ dengan metode *organizational citizenship behavior* (OCB) pada lima aspek maka diperoleh hasil *altruism* yaitu -0,841, *civic virtue* yaitu 0,833, *conscientiousness* yaitu 0,931, *courtesy* yaitu 1,568 dan *sportsmanship* yaitu 4,824. Dimana nilai *sportsmanship* lebih tinggi yang menunjukkan bahwa karyawan lebih positif dalam pekerjaan karena hal ini menunjukkan kesadaran karyawan dalam menanggapi sebuah masalah sesuai dengan porsinya



mendukung kinerja karyawan rumah sakit XYZ.

Pengaruh nilai kinerja karyawan RS XYZ terhadap OCB sangat berpengaruh positif karena nilai-nilai dari OCB memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 7,021 dimana dapat dikategorikan baik atau tinggi dengan mendekati nilai interval sangat baik atau sangat tinggi dengan berarti dimana karyawan sangat berpengaruh dalam menunjukkan kinerja karyawan dalam menanggapi sebuah masalah yang tidak mengganggu aktivitas dalam pekerjaan. Hal ini juga berdampak pada kualitas kinerja karyawan dalam melayani pasien yang akan berobat dan juga berdampak pada staff bagian manajer rumah sakit berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan *reward* setiap bulannya agar perawat, resepsionis dan juga dokter yang berada dirumah sakit XYZ.

Daftar Pustaka

[1] Baihaqi, M., Sunuharyo., Widyo. (2018). Pengaruh On The Job Embeddedness Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Tenaga Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.

[2] Bukit, Benjamin., Tasman Malusa., dan Abdul Rahmat. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.

[3] Fahmi, Irfam. (2013). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

[4] Hosniyatun, A. D. (2017). Pengaruh Mutasi, Promosi dan kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pegawai (Studi Pada RSUD dr. Abdoer Rahem SituBondo).

[5] Iskandar, Dhany. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal JIBEKA*, 23-31.

[6] Janti, Suhar. (2015). Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategi Planning Pada Industri German.

[7] Nuraini, T. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

[8] Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.

[9] Priyono dan Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.

[10] Qustolani, Asep. (2017). pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Prosedural dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*.

[11] Rivai, Veithzal., Basri, J.A.F.M. (2005). *Performance Apraisal Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

[12] Suzana, Anna. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Logika*.

[13] Titisari, Purnamie. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.



KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit XYZ Pekanbaru”

Petunjuk : Berilah tanda Silang (X) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan penilaian anda

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : A. Laki-Laki B. Perempuan

Umur : A. < 20 Tahun B. > 20 Tahun

Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar dapat mengisi kuisisioner ini dengan benar dan objektif, karena kuisisioner ini merupakan alat bantu penelitian yang bermanfaat guna memperoleh data yang akurat dan benar serta dapat menjadi masukan untuk penulisan tugas akhir (skripsi)

Tujuan :

Mendapatkan penilaian dari para responden mengenai *Organizational CitizenShip Behavior* (OCB) terhadap kualitas pelayanan dengan cara pemberian rating melalui seberapa besar nilai faktor OCB terhadap kualitas pelayanan tersebut dalam mempengaruhi atau menentukan keberhasilan perusahaan.

Petunjuk pengisian

- Berikan tanda centang (\checkmark) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan penilaian anda terhadap masing-masing pernyataan berikut dengan pedoman sebagai dengan pedoman sebagai berikut :
 - SS** = Bila anda merasa **Sangat Setuju** dengan pernyataan tersebut
 - S** = Bila anda merasa **Setuju** dengan pernyataan tersebut
 - TS** = Bila anda merasa **Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut
 - STS** = Bila anda merasa **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut
- Berikan jawaban dengan jujur sesuai dengan keadaan Anda, karena jawaban Anda akan sangat berharga dalam penelitian ini. Jawaban Anda tidak akan mempengaruhi nilai atau pandangan orang lain terhadap Anda karena saya akan menjamin kerahasiannya.



A. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

| NO | PERNYATAAN | RATING | | | |
|----|---|--------|---|----|-----|
| | | SS | S | TS | STS |
| | Alturism (Membantu Orang Lain) | SS | S | TS | STS |
| 1. | Saya selalu siap membantu ketika ada karyawan yang membutuhkan bantuan | | | | |
| 2. | Saya selalu bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepada saya | | | | |
| | Courtesy (Perilaku Baik dan Sopan) | SS | S | TS | STS |
| 3 | Saya selalu akan menjaga nama baik instansi RS di depan masyarakat umum | | | | |
| 4 | Saya selalu akan disiplin kerja dan datang tepat waktu | | | | |
| | Civic Virtue (Kualitas Moral terhadap Organisasi) | SS | S | TS | STS |
| 5 | Saya selalu siap membantu ketika ada karyawan yang membutuhkan bantuan | | | | |
| 6 | Saya selalu bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepada saya | | | | |
| | Alturism (Membantu Orang Lain) | SS | S | TS | STS |
| 7 | Saya selalu memberikan petunjuk atau arahan kepada karyawan baru | | | | |
| 8 | Saya selalu bersedia memberikan bantuan kepada orang-orang sekitar lingkungan kerja | | | | |
| | Concientiousness (Kesadaran Diri) | SS | S | TS | STS |
| 9 | Saya berusaha untuk datang sesegara mungkin saat dibutuhkan | | | | |
| 10 | Saya akan berusaha disiplin tetap waktu | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kinerja Karyawan

| NO | PERNYATAAN | RATING | | | |
|----|--|--------|---|----|-----|
| | | SS | S | TS | STS |
| | Kinerja Karyawan | | | | |
| 1. | Perawat disini menyelesaikan tugas yang diberikan secara tepat dan cepat | | | | |
| 2. | Perawat disini dapat memenuhi tanggung jawab yang ditetapkan rumah sakit | | | | |
| 3 | Perawat disini melakukan tugas sesuai dengan yang diharapkan | | | | |
| 4 | Perawat disini dapat memenuhi kinerja seperti yang disyaratkan dalam pekerjaan | | | | |
| 5 | Perawat disini terlibat dalam aktivitas-aktivitas yang secara langsung akan mempengaruhi evaluasi kinerjanya | | | | |
| 6 | Perawat disini mengabaikan aspek-aspek kerja yang wajib dilakukannya | | | | |
| 7 | Perawat disini gagal melakukan tugas-tugas penting | | | | |
| 8 | Perawat disini mempunyai cara-cara dan ide-ide baru dalam menyelesaikan pekerjaannya maupun organisasi secara umum | | | | |
| 9 | Perawat disini melakukan pekerjaan sesuai dengan petunjuk dan aturan berlaku | | | | |

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



a. Pengutipan narasi untuk kepentingan penulisan, penelitian, penyusunan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau uraian suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH *ON THE JOB EMBEDDEDNESS* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)* DAN KINERJA KARYAWAN
 (Studi Pada Tenaga Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang)**

Muhammad Baihaqi
 Sunuharyo
 Widye
 Fakultas Ilmu Administrasi
 Universitas Brawijaya
 Malang
 Email: baihaqi720@gmail.com

ABSTRACT

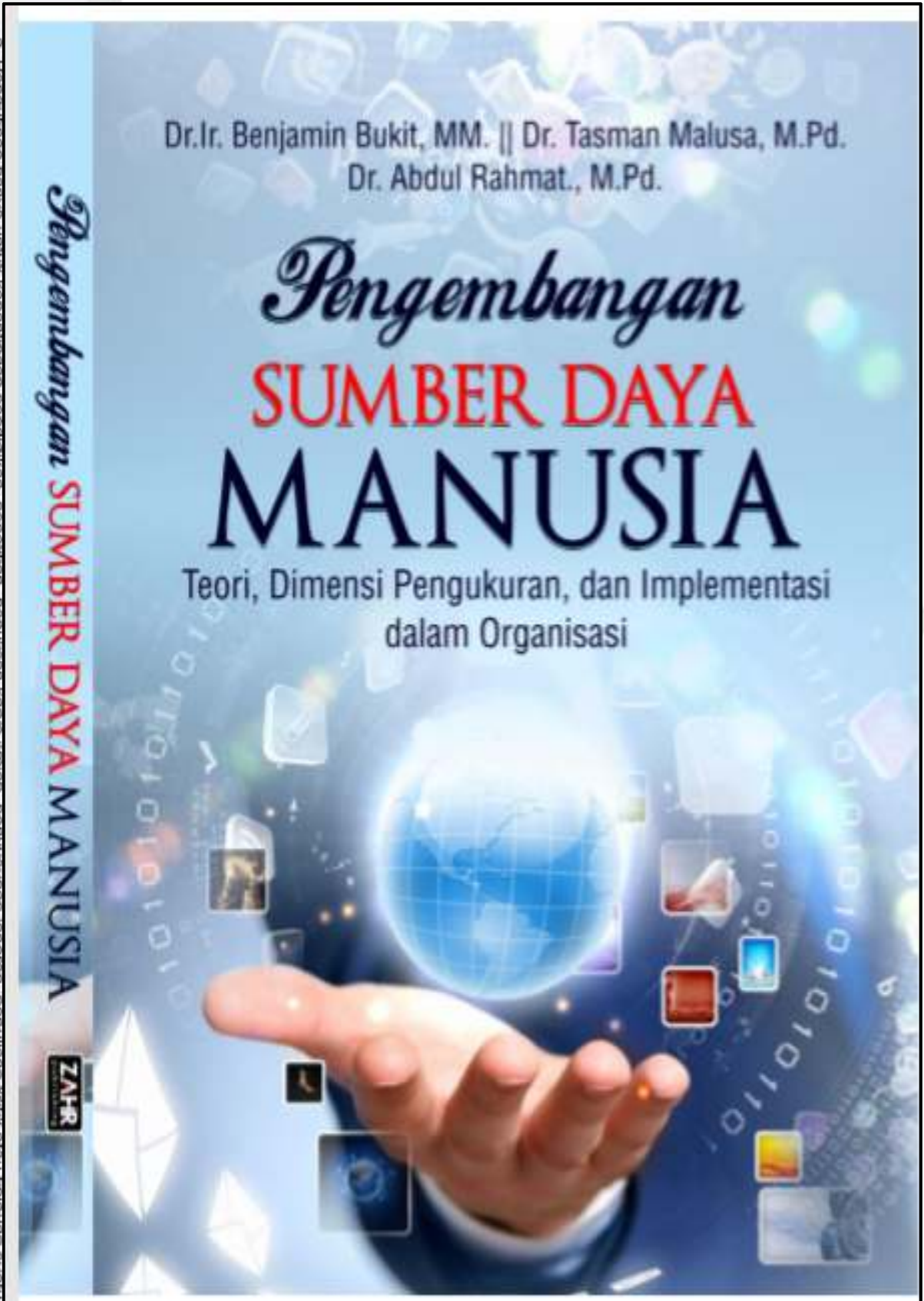
The purpose of this research is to describe, analyze and explain the effect of "on the job embeddedness to organization citizenship behaviour and employee performance on nurse staff Permata Bunda Hospital Of Malang City. The type of research used explanatory. The population in this research is all nurse staff of Permata Bunda Hospital of Malang City, which amounts to 95 people. The sample used in this research is saturated samples, which took the total number of nurses there are 95 people. The result of research analysis showed that based on the formulation of the problem known variable on the job embeddedness has a significant influence and positive effect on the OCB variable that is equal to 0,321. Variable on the job embeddedness have positive and significant effect to employee performance that is equal to 0,421. OCB variable have positive and significant effect to employee performance that is equal to 0,449. Based on the calculation in search of indirect influence, it can be concluded that the direct influence between on the job embeddedness on employee performance is stronger than indirect influence between on the job embeddedness on employee performance through OCB.

Keywords: *On The Job Embeddedness, Organization Citizenship Behaviour, Employee Performance*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menjelaskan pengaruh *on the job embeddedness* terhadap *organization citizenship behaviour* dan kinerja karyawan pada tenaga perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang, yang berjumlah 95 orang. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu sampel jenuh, yang mengambil seluruh jumlah perawat yang ada yaitu 95 orang. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan rumusan masalah diketahui variabel *on the job embeddedness* mempunyai pengaruh signifikan dan berpengaruh positif terhadap variabel OCB yaitu sebesar 0,321. Variabel *on the job embeddedness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,421. Variabel OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,449. Berdasarkan penghitungan dalam mencari pengaruh secara tidak langsung, dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara langsung antara *on the job embeddedness* terhadap kinerja karyawan lebih kuat dibandingkan dengan pengaruh secara tidak langsung antara *on the job embeddedness* terhadap kinerja karyawan melalui OCB.

Kata kunci: *On The Job Embeddedness, Organization Citizenship Behaviour, Kinerja Karyawan*



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau uraian suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Pengaruh Mutasi, Promosi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai
 (Studi pada RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo)**

Arik Hosniyatun¹⁾, Djoko Poernomo²⁾, Zarah Puspitaningtyas²⁾
arikhosniyanun75@yahoo.com

Abstract

The success of an organization to achieve its goals determined by the performance of employees. Factors affecting the performance of employees according to the theory and empiric are mutation, promotion and job satisfaction. The objective of this study is to analyze and test the effect of the mutation, promotion, job satisfaction on employees performance. The population in this study was the employees of RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo who have amounted been mutated and have experienced amounted as many as 178 people. Subsequently, the sample is determined by the following criteria: 1) an employee who have been mutated, as many as 117 people (the sample in model 1) and 2) employees who have experienced promotion, as many as 61 people (the sample in model 2). Data were obtained by questionnaire on all respondents. Data analysis techniques used in this study was Multiple Linear Regression analysis with SPSS 13 for Windows. The results of data analysis in this study on model 1, show that the mutation affects the performance of employees. Job satisfaction of mutation employees affect the performance of employees. While on model 2, show that promotion does not affect the performance of employees and Job satisfaction of promotion employees does not affect the performance of employees.

Keywords: Mutation, Promotion, Job Satisfaction, Employees Performance

Abstrak

Keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya ditentukan oleh kinerja pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai berdasarkan kajian teoritik dan empirik, antara lain: mutasi, promosi dan kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh mutasi, promosi, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo yang mengalami mutasi dan promosi sebanyak 178 orang. Selanjutnya, ditentukan sampel dengan kriteria: 1) pegawai yang pernah mengalami mutasi, yaitu sebanyak 117 orang (menjadi sampel pada model 1), dan 2) pegawai yang pernah mengalami promosi, yaitu sebanyak 61 orang (menjadi sampel pada model 2). Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang diberikan kepada seluruh responden. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisa regresi linier berganda dengan bantuan Program SPSS 13 For Windows. Hasil analisis data pada model 1, menunjukkan bahwa mutasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja pegawai yang mengalami mutasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan, hasil analisis data pada model 2, menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja pegawai yang mengalami promosi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Mutasi, Promosi, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai

¹⁾ Mahasiswa magister Ilmu Administrasi FISIP Universitas Jember
²⁾ Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember



- a. Pengumpulan narasumber untuk kepentingan penulisan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau uraian suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dhany Iskandar: Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan23

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PERUSAHAAN MELALUI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN

DHANY ISKANDAR

Alumni Program Magister Manajemen Universitas Puncasila

Abstract

One of the key issues in a company's success in achieving its vision and mission is the quality of Human Resources (HR). The Objective of this study is to determine the importance of human resource management strategies and job satisfaction that has an impact the productivity of employees. 1. In this research, we observed the application Human Resources on management of PT Swadharna Sarana Informatika (SSI), PT. Sarana Reswara Abadi (SRA) and PT. Reswara Prima Express (Respej). Based on service target and its operation, 2. In this research, we prepare questionnaire for our respondents which will be interviewed and the outcome will be used for the analysis on the achievement in company's performance is probability the corporate productivity. 3. It can be identified what strategy does the company to achieve its vision and mission. 4. It can be concluded that the quality of human resources need to be improved the target on the company's performance from the point of the current performance.

Keywords: Human Resources Management, Job Satisfaction, Employee Productivity, Corporate Performance.

Abstrak

Salah satu isu utama dalam kesuksesan sebuah perusahaan dalam mencapai visi dan misinya adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya strategi pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja yang berdampak pada produktivitas karyawan. 1. Dalam penelitian ini, kami mengamati penerapan Sumber Daya Manusia pada manajemen PT Swadharna Sarana Informatika (SSI), PT. Sarana Reswara Abadi (SRA) dan PT. Reswara Prima Express (Respej). Berdasarkan target pelayanan dan operasinya, 2. Dalam penelitian ini, kami menyiapkan kuesioner untuk responden yang akan diwawancarai dan hasilnya digunakan untuk analisis pencapaian kinerja perusahaan yaitu probabilitas produktivitas perusahaan. 3. Dapat diidentifikasi strategi apa yang dilakukan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. 4. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia perlu ditingkatkan sesuai target kinerja perusahaan dari segi kinerja saat ini.

Kata Kunci : Pengelolaan SDM, Kepuasan Kerja, Produktivitas Karyawan, Kinerja Perusahaan.

PENDAHULUAN

Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya baik yang berkenan dalam bidang jasa maupun barang mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan. Selain itu perusahaan juga ingin memberikan kepuasan kepada pelanggan atas produk atau jasa yang dihasilkan, karena kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dari keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas, dan yang diinginkan oleh konsumen. Pencapaian dengan strategi pemasaran yang tepat dan terbaik untuk ditetapkan, salah satunya perusahaan dapat melihat dari faktor pengelolaan sumber daya manusia yang diukur dari produktivitas sumber daya manusia secara individu dan secara teamwork yang terbentuk kedalam struktur organisasi dalam perusahaan.

Perusahaan diharapkan memberikan kepuasan kepada pemberi kerja dan meningkatkan produktivitas kinerja sumber daya manusianya. Evaluasi kinerja menjelaskan mengenai suatu proses umpan balik atas kinerja yang lalu dan mendorong adanya produktivitas di masa mendatang. Di era globalisasi telah menuntut adanya perubahan yang sangat cepat dan

menyebabkan adanya pergeseran pemikiran yang kompleks di segala bidang. Untuk itu perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) agar dapat memenangkan persaingan dan meminimalisasi keluhan dari pemberi kerja terhadap kondisi ATM (*Automatic Teller Machine*) yang harus melayani nasabah dari Bank pemberi kerja selama 24 jam. Salah satu keunggulan kompetitif yang penting bagi perusahaan adalah karyawan perusahaan. Karyawan perusahaan merupakan penggerak operasi perusahaan dan sebagai ujung tombak pelaksanaan operasional, sehingga jika kinerja karyawan perusahaan baik, maka kinerja perusahaan juga akan meningkat.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998 :15). Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Dengan adanya partisipasi karyawan dalam proses kegiatan organisasi, hal ini akan meningkatkan



ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SUTI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN

Suhar Janti¹

¹Manajemen Informatika, AMIK BSI JAKARTA

e-mail : suharjanti.shj@bsi.ac.id

ABSTRACT

The development of Information Systems (IS) and Information Technology (IT) is rapidly used to support the organization in obtaining information fast, precise, accurate, and reliable. Formulation development of Strategic Planning IS/IT is a step that can take a company that wants a corporate environment that is expected in the future. In analyzing the requirements phase of development of Strategic Planning IS/IT consists of a variety of factors, both internal and external conditions of existing companies, realizing a business management strategy that is aligned with the strategy of information systems and technology. Formulation of Strategic Planning IS/IT which has been designed in 2012 resulted in several strategic management of IS/IT and business IS/IT, testing needs in terms of reliability and validity. The aim of the research is to test the level of reliability and validity of the formulation of strategic planning IS/IT that has been generated, whether the formulation can be accepted by the management company in order to decision making of garment industry implementation of the strategic planning. The research method used is a quantitative method with SPSS 17, which test the validity and reliability of the design of the IS/IT with a Likert scale as the level of measurement used. Sampling was conducted by 50 research respondents. The results of this study are accepted hypothesis of testing the validity and reliability of the development of the IS/IT is designed to decision making that can then be used by the company management to implement strategic planning formulation of the IS/IT.

Keywords: Development of the IS/IT, Likert scale, Strategic planning, validity and reliability

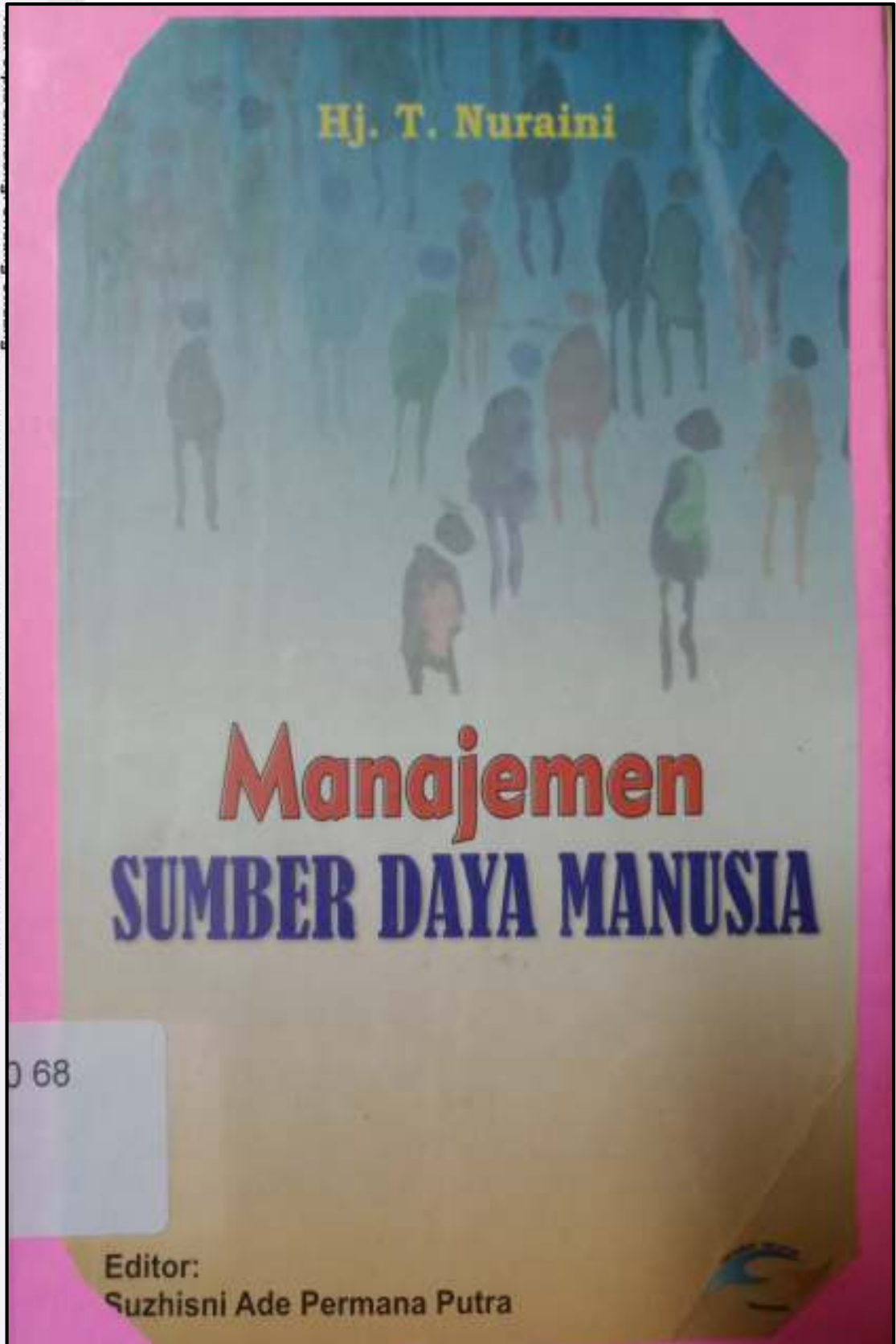
PENDAHULUAN

Rancangan strategi Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI/TI) yang telah dibuat pada tahun 2012 pada industri garmen menghasilkan beberapa strategi yaitu strategi manajemen SI/TI, strategis bisnis SI dan strategi TI. Hasil penelitian sudah disampaikan pada beberapa pimpinan manajemen pada PT. Elok Indobratama Agung untuk melakukan penerapan rancangan yang dihasilkan melalui presentasi dan model arsitektur SI/TI. Untuk mendukung penerapan rancangan strategic yang dihasilkan, pihak pimpinan manajemen menginginkan beberapa pandangan dari para karyawan yang nantinya akan terlibat langsung pada pengembangan SI/TI yang diusulkan. Maka dari itu perlu adanya suatu penelitian yang dapat memfasilitasi pandangan para karyawan perusahaan Elok yang dapat menampung pandangan tersebut sehingga dapat menjadi salah satu faktor pendukung bagi penerapan rancangan strategic yang telah dihasilkan pada penelitian sebelumnya.

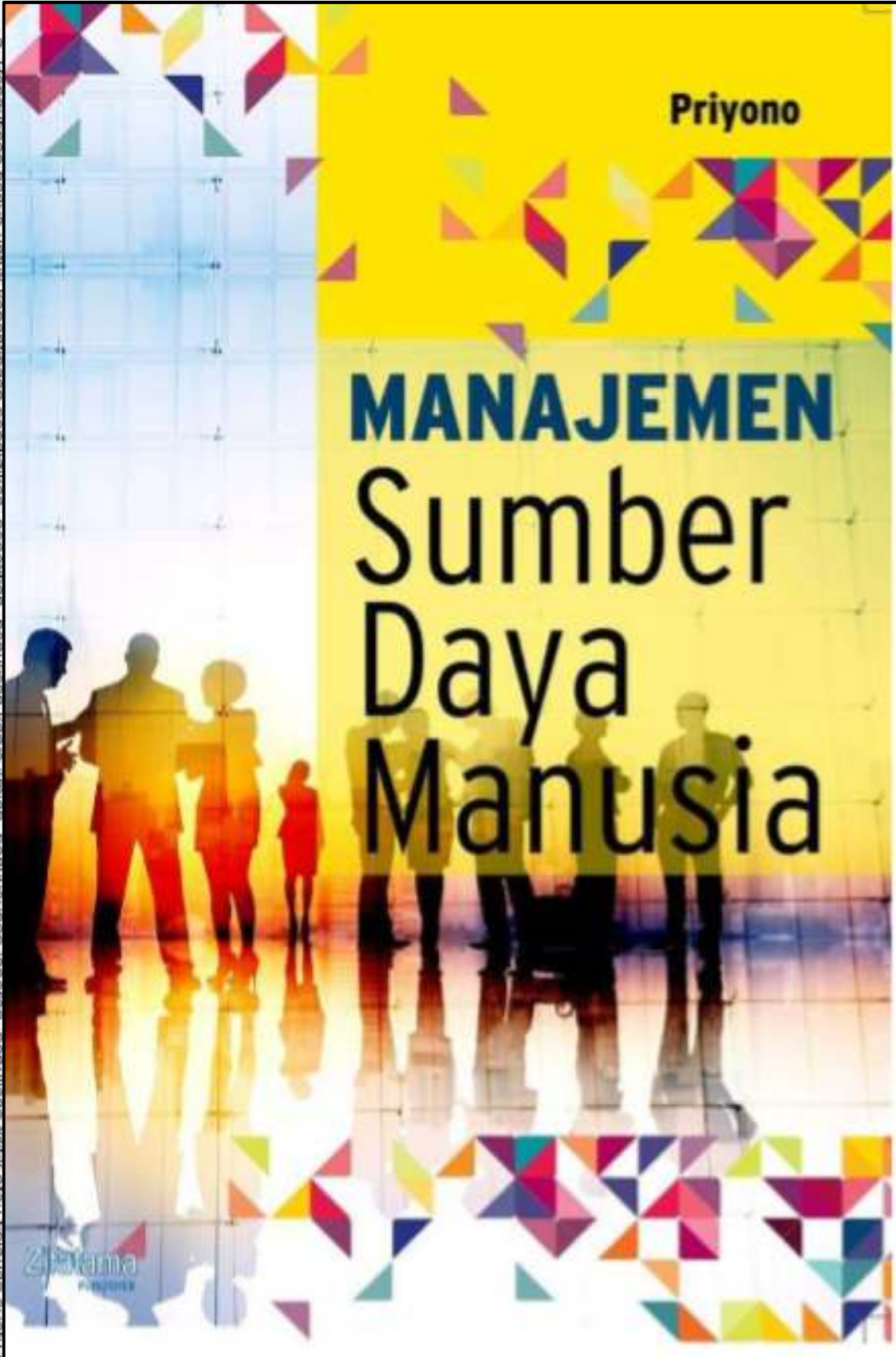
Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa valid dan reliabilitasnya pengembangan SI/TI yang telah dilakukan dilihat dari pandangan para karyawan level manajemen terhadap penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning SI/TI industri garmen pada PT. Elok.

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004:137). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Atau bisa dikatakan Validitas (Validity) yaitu sejauh mana suatu alat ukur tepat dalam mengukur suatu data, dengan kata lain apakah alat ukur yang dipakai memang mengukur sesuatu yang ingin diukur. Misalnya bila kita ingin mengukur sebuah kalung emas, maka kita gunakan timbangan emas. Suatu variable atau pertanyaan dikatakan valid bila skor variable atau pertanyaan tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor total.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

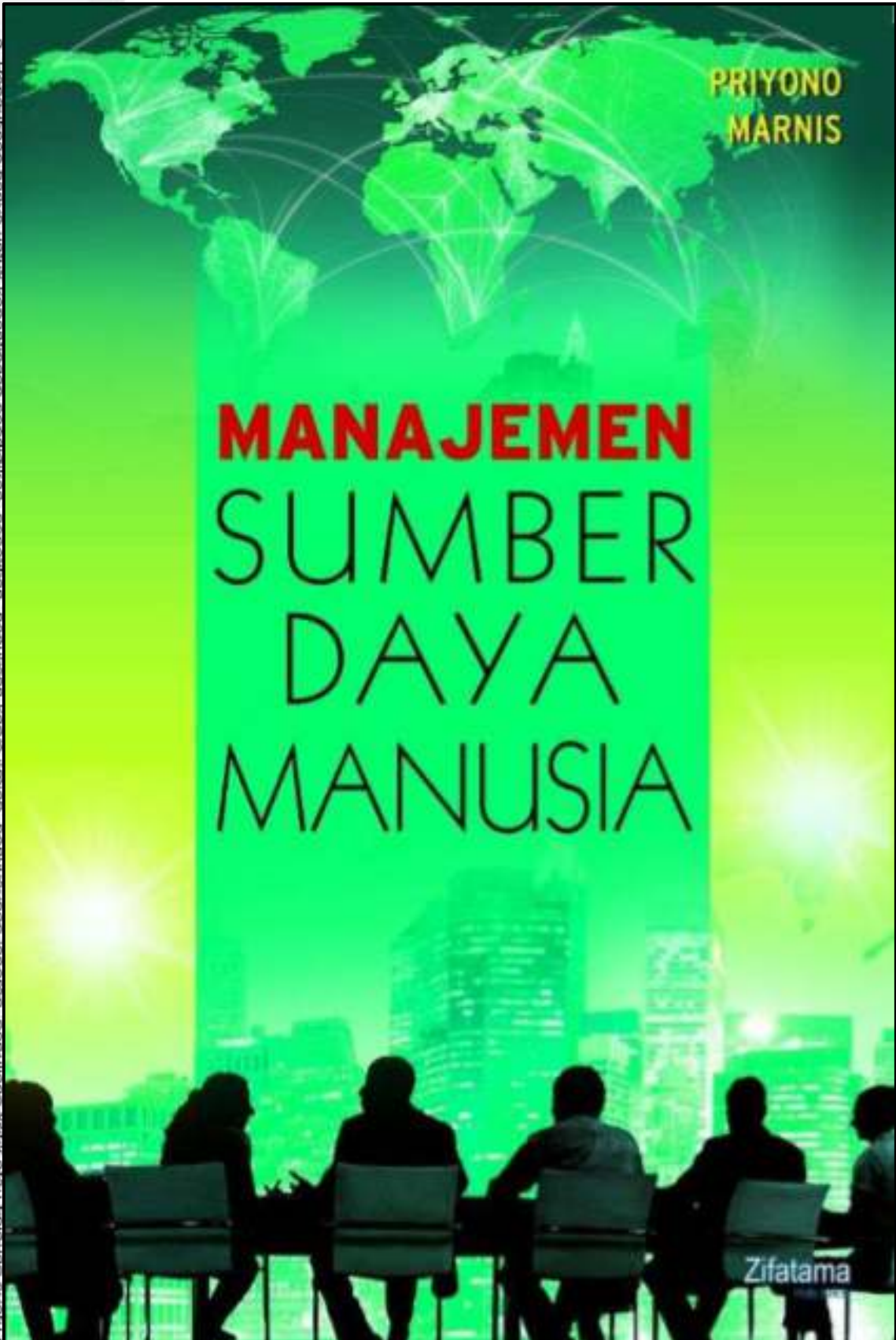


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengumpulan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pertuisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau uraian suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengumpulan riwaya untuk kepentingan pendataan, penelaahan, penunsaan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau uraian suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





a. Pengumpulan naraya untuk kepentingan penulisan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau uraian suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEADILAN PROSEDURAL DAN
 KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
 (Studi Kasus Pada Industri Rotan Sekecamatan Leuwimunding Majalengka)**

Oleh :
H. ASEP QUSTOLANI^{*)}
 e-mail : asepininn@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah Kepuasan kerja, Keadilan prosedural dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Industri Rotan sekecamatan Leuwimunding. Hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah bahwa kepuasan Kerja, Keadilan Prosedural dan Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.

Populasi di dalam penelitian ini adalah karyawan tetap industri rotan sekecamatan Leuwimunding yang semuanya di ambil sebagai responden yakni berjumlah 57 orang. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini di lakukan dengan metode statistik korelasi produk moment. Data yang di gunakan oleh peneliti adalah data di buat dalam bentuk kuesioner tertutup, yang semua penggunaan metodenya dengan menggunakan bantuan program SPSS 21.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh kepuasan kerja, keadilan prosedural dan kompensasi terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Keadilan Prosedural, Kompensasi, Kinerja

***) Dosen Tetap Fakultas Ekonomi UNMA**

Latar Belakang Penelitian

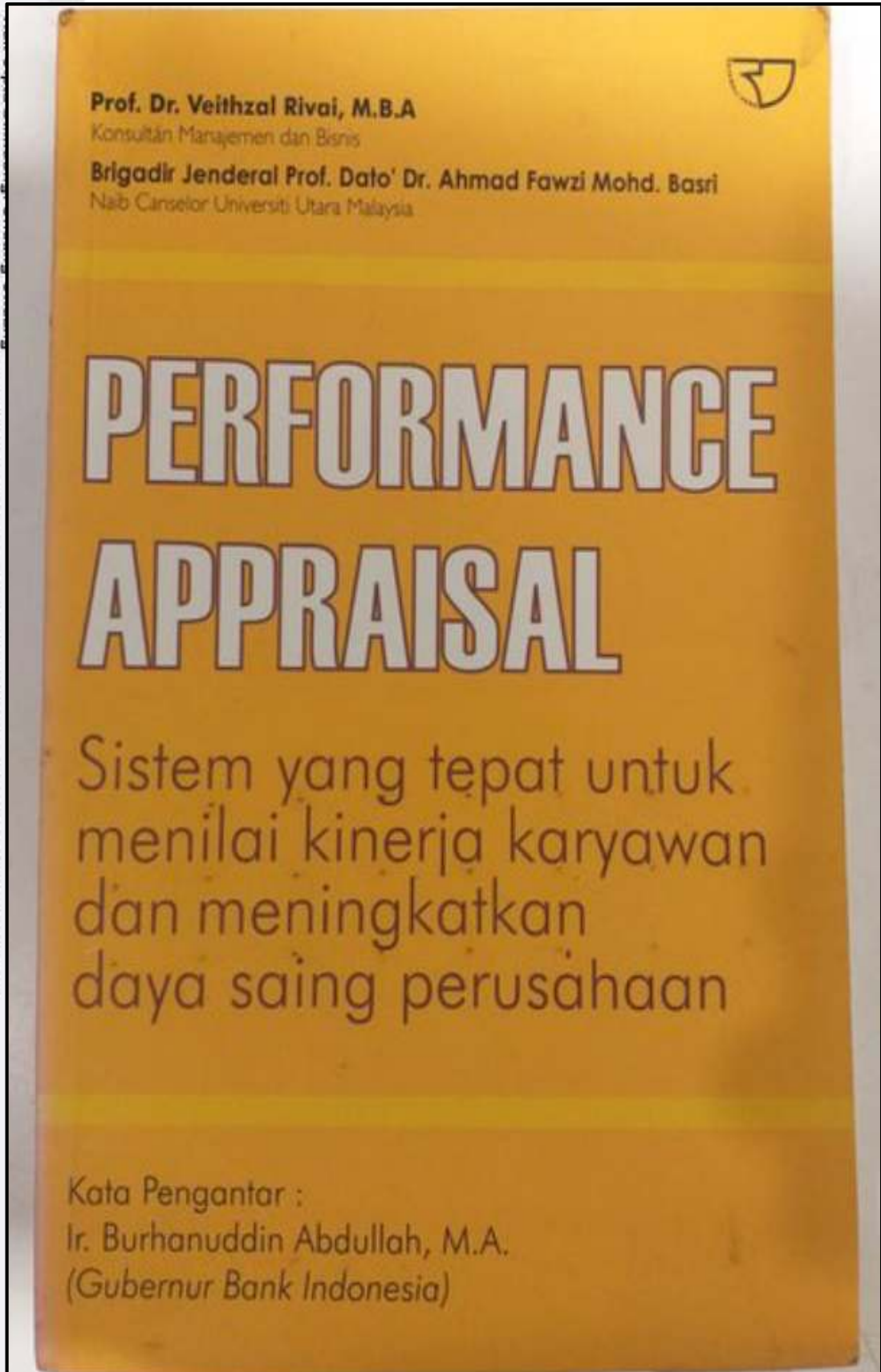
Dalam era globalisasi ini, setiap perusahaan berusaha meningkatkan serta mengembangkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Banyak faktor yang terkait dalam perbaikan kinerja perusahaan. Pada dasarnya perusahaan memiliki visi dan misi tertentu yang harus di capai, salah satunya adalah untuk memperoleh profit (profit oriented). Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut, mendorong para manajemen

perusahaan agar dapat memaksimalkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan (Widodo^{*)}, 2006).

Berdasarkan hal di atas maka karyawan memiliki peran yang strategis di dalam perusahaan, karena karyawan adalah penggerak utama dalam suatu proses kegiatan serta menentukan kelancaran aktivitas di dalam perusahaan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





JURNAL LOGIKA, Vol XIX, No 1 April 2017
<http://jurnal.unswagati.ac.id>

p-ISSN : 1978-2560
 e-ISSN : 2442-5176

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
 TERHADAP KINERJA KARYAWAN
 (STUDI DI : PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG CIREBON)**

Anna Suzana*

Fakultas Ekonomi Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
 Email : anz.suzana@gmail.com / asuzana26@yahoo.co.id

Abstrak

Organizational citizenship behavior (OCB) memiliki peran dalam perspektif keefektifan penilaian kinerja karyawan, terutama dalam pengembangan perusahaan, bahwa semakin detail sebuah penilaian kinerja karyawan dalam suatu perusahaan maka semakin terakaitlah persoalan organizational citizen behavior (OCB) sebagai salah satu alternatif penilaian kinerja karyawan pada perusahaan dengan system penilaian bersifat tidak formil untuk melibatkan karyawan merasa terlibat dalam keputusan perusahaan dengan memberikan kewajiban secara personal, karena standar Semakin professional sumber daya manusia yang pegang kendali atau karyawan yang mengawakinya, visi, misi serta tujuan perusahaan akan dapat tercapai secara efektif, efisien, dan produktif, oleh karena itu diperlukan adanya upaya upaya terstruktur dan berkelanjutan dari suatu organisasi perusahaan, Mengantisipasi hilangnya orientasi pada kehidupan yang lebih bermakna, Sumber daya Manusia menggunakan nilai-nilai luhur sebagai penuntun kehidupan professional dan kinerja individual. beberapa fakta empiris menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki organizational citizen behavior OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Kata Kunci: organizational citizenship behavior (OCB), kinerja, Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB)

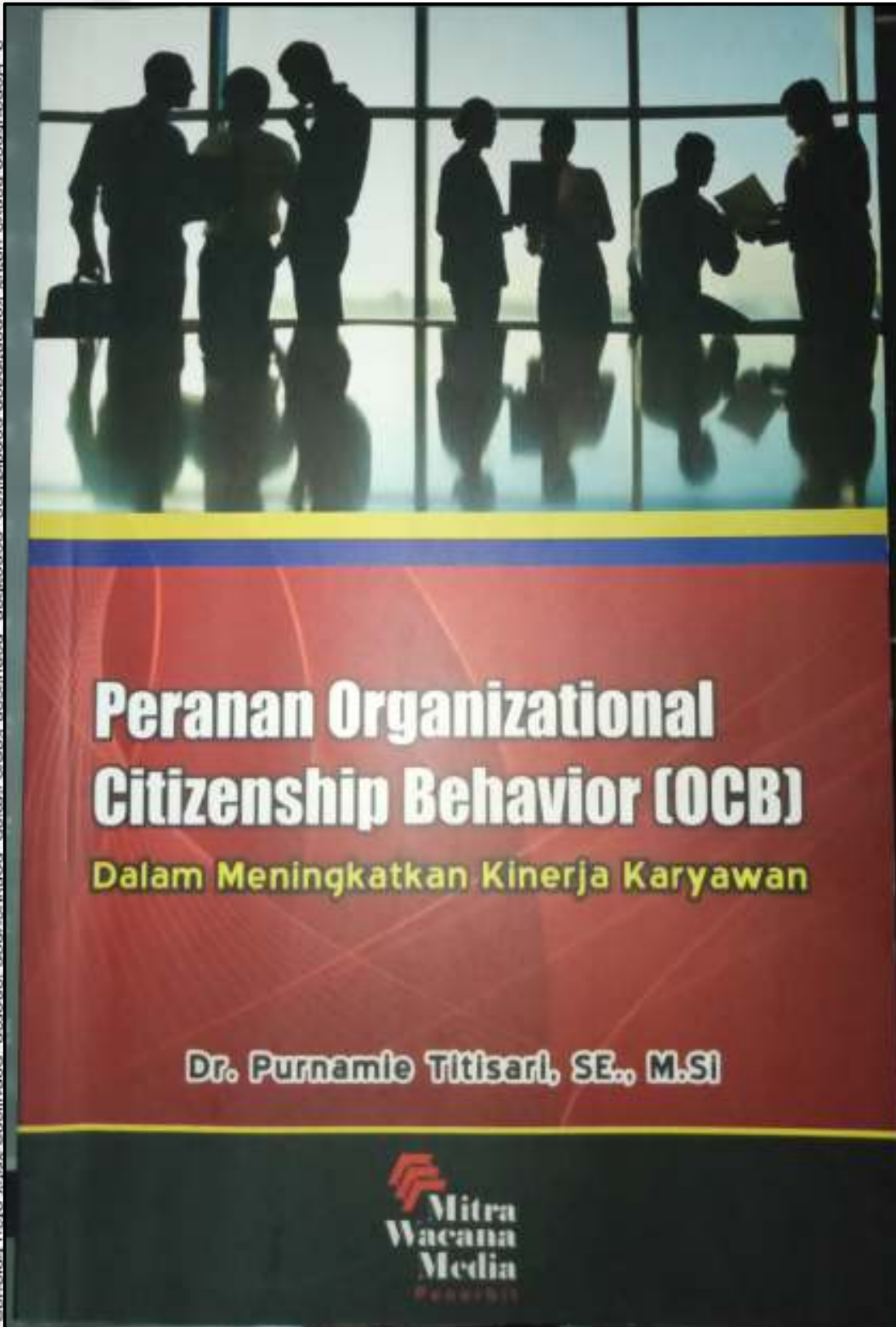
PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang pesat serta persiapan menuju ekonomi global atau perjanjian atau kesepakatan MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) mendorong para pelakunya untuk semakin kompetitif. Untuk dapat memenangkan kompetisi dalam dunia usaha diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni, Perusahaan sangat membutuhkan karyawan dalam menjalankan kegiatannya agar perusahaan dapat mencapai target-target yang telah ditentukan. Perubahan ekonomi, politik,

sosial, dan teknologi dapat membawa pengaruh kuat pada organisasi atau perusahaan. Organisasi perlu membenahi diri untuk dapat bertahan dalam persaingan tersebut dan melakukan perubahan guna menuju organisasi yang lebih efektif. Perusahaan harus mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan, baik kinerja individu ataupun kelompok. Situasi yang semakin kompetitif ini juga mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai SDM yang berkualitas



- a. Pengumpulan naraya untuk kepentingan penulisan, persiapan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau uraian suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak menginkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





ncantumkan dan menyebarkan secara

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

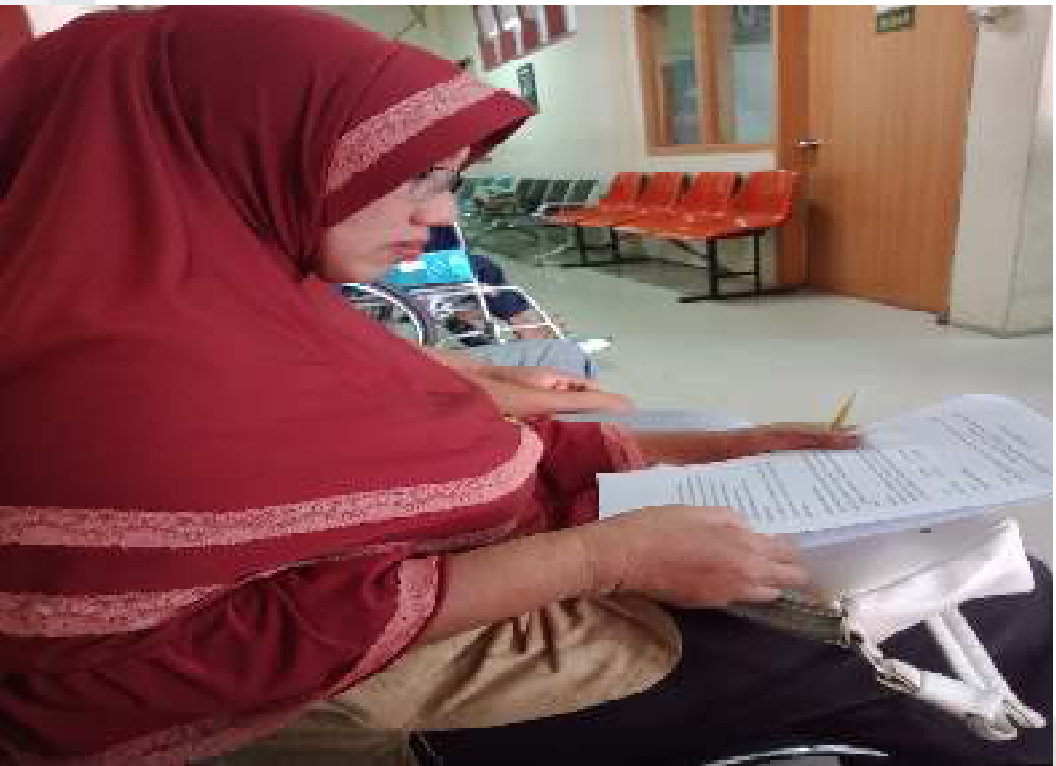
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- b. Pengutipan tidak mengiklan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengumpulan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan, atau pengajaran.
- b. Pengumpulan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





b. Pengumpulan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



if Kasim Riau
suatu masalah.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Pengujian tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

encantumkan dan menyebutkan sumber:

penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis yaitu Armalia Utama, Lahir pada Tanggal 01 Mei 1996 di Pekanbaru. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Ahmadi dan Ibu Sofiar. Sekarang penulis beralamat di JL. Marsan Utara No 10 D Pekanbaru-Riau. Adapun riwayat pendidikan penulis sebagai berikut:

- Tahun 2003 : Masuk Sekolah Dasar di SDN 013 Tampan dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2009.
- Tahun 2009 : Masuk Sekolah Menengah Pertama di SMPS Tri Bhakti Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama pada tahun 2012
- Tahun 2012 : Masuk Sekolah Menengah Atas di SMAS Muhammadiyah 01 Pekanbaru, mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2015
- Tahun 2015 : Kemudian melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Teknik Industri dan menyelesaikan Tugas Akhir pada tahun 2020.
- Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan
- No Hp : 0823 9044 4093
- Email : armaliautama17@gmail.com