



# PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK BASTIAN DI PEKANBARU

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Teknik Industri

Oleh:

**YOGI SAPUTRA**  
**11552104656**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**2022**

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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK BASTIAN DI PEKANBARU**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**YOGI SAPUTRA**  
**11552104656**

Telah Diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir di Pekanbaru, pada tanggal 25 juli 2022

**Ketua Jurusan**

**Misra Hartati, S.T., M.T.**  
**NIP . 1982057201503 2 002**

**Pembimbing Tugas Akhir**

**Muhammad Nur, S.T., M.Si**  
**NIK. 130 512 063**

© Hascipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

UIN SUSKA RIAU



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK BASTIAN DI PEKANBARU**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**YOGI SAPUTRA**  
1155210656

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 25 juli 2022

Pekanbaru, 25 Juli 2022

Mengesahkan,

**Ketua Progam Studi**

**Misra Hartati, S.T., M.T.**  
NIP . 19730412 200710 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan 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.



**DEWAN PENGUJI :**

- Ketua** : Fitriani Surraya Lubis, S.T.,M.Sc  
**Pembimbing I** : Muhammad Nur, S.T., M.Si  
**Penguji I** : Suherman, S.T., M.T  
**Penguji II** : Muhammad Ihsan Hamdy, S.T., M.T



Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal: 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yogi Saputra  
NIM : 11552104656  
Tempat/Tanggal Lahir : Ombilin, 06 Juli 1997  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Prodi : Teknik Industri

Judul ~~Disertai~~/Thesis/Skripsi/~~Karya Ilmiah lainnya~~\*:

Pengaruh Organizational Citizen Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Klinik Bastian Di Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

13. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
14. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
15. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
16. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 Juli 2022



Pernyataan

Yogi Saputra  
11552104656

\*pilih salah satu sesuai karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip, memperbanyak, atau menyebarluaskan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip, memperbanyak, atau menyebarluaskan 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 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 penulisan. Referensi kepustakaan dieprkenankan 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

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, Juli 2022  
Yang membuat pernyataan.

**YOGI SAPUTRA**  
**NIM. 11552104656**

- 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 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 Tuhan-mu lah Yang Maha Pemarah. Yang mengajar (Manusia) dengan perantaraan kalam (tuliskan dan bacalah). 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, walaupun sesibuk apapun jangan pernah melupakan Allah karena hanya Allah yang memberi pertolongan dan kemudahan*

*“Ya allah, aku memohon rahmat dari padamu untuk petunjuk hati ku, mengutuhkan keluargaku, dan menghindar fitnah dariku”*

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

*Ku persembahkan*

*Karya hasil perjuanganku ini teruntuk almarhum bapak (Rosyadi Har) dan almarhumah Ibu (Kalsum) yang tercinta. Untaian do'a yang selalu terucap dari lidah, selalu memberi semangat dan nasehat mereka yang membuatku kuat akan harapan dan impian yang ada pada diriku selama ini.*

Pekanbaru, Juli 2022  
Penulis,

Yogi Saputra  
Nim. 11552104656



# PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK BASTIAN DI PEKANBARU

**YOGI SAPUTRA**  
**NIM : 11552104656**

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains Dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

## ABSTRAK

Klinik Bastian merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Pekanbaru Kecamatan Tampan. Klinik Bastian juga membuka pelayanan terhadap masyarakat pengguna kartu BPJS. Klinik Bastian membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu ada di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada pasien dan karyawan dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya perilaku OCB di Klinik Bastian hal ini terjadi karena kurangnya maksimal pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada paragraph sebelumnya. Peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengukuran kinerja karyawan Klinik Bastian dengan menggunakan Metode OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Hasil perhitungan evaluasi kinerja kerja pada karyawan Klinik Bastian dengan metode *organizational citizenship behavior* (OCB) pada empat aspek yaitu *Altruism*, *Courtesy*, *Civic virtue*, *Sportsmanship*, dan *Conscientiousness* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Variabel terikat yaitu kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan nilai F tabel 2,53 yang lebih kecil dibandingkan dengan F hitung dengan menggunakan *software* SPSS versi 24.0.

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 nilai kinerja karyawan Klinik Bastian terhadap OCB sangat berpengaruh positif karena nilai-nilai dari OCB memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 2.185 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 khususnya Klinik Bastian.

**Kata kunci:** Kinerja kariawan, Klinik Bastian, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

**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 mass
  - 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 BEHAVIOUR (OCB)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK BASTIAN DI  
PEKANBARU**

**YOGI SAPUTRA  
NIM : 11552104656**

*Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains Dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**ABSTRAK**

*Bastian Clinic is one of the providers of health services located in the Pekanbaru area, Tampan District. Bastian Clinic also opens services for the public using BPJS cards. Kinik Bastian opens health services for 24 hours or in other words that the doctor on duty is always there at the clinic whenever needed by patients who need medical treatment. This is to anticipate situations where disease can strike someone suddenly, at any time without being predictable. According to the results of interviews conducted with patients and employees, it can be concluded that the low OCB behavior at the Bastian Clinic occurs because of the lack of maximum work done. Based on the description that has been explained in the previous paragraph. Researchers want to conduct research on measuring the performance of Bastian Clinic employees using the OCB (Organizational Citizenship Behavior) method. The results of the calculation of work performance evaluation on employees of the Bastian Clinic using the organizational citizenship behavior (OCB) method on four perspectives, namely Altruism, Courtesy, Civic virtue, Sportsmanship, and Conscientiousness have a simultaneous effect on the dependent variable, namely employee performance, this is proven with an F table value of 2.53 which is smaller than the calculated F using SPSS software version 24.0. The influence of the Bastian Clinic employee performance value on OCB is very positive because the values from*

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.

*OCB have an average value of 2,185 which can be categorized as good or high by approaching the interval value of very good or very high, which means that employees are very influential in showing performance employees in response to a problem that does not interfere with activities at work, especially the Bastian Clinic.*

**Key Words:** *Employee performance, Bastian Clinic, Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

**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 mass
  - 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



## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb. Al-hamdulillahirobbil'alamin*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasullullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN KLINIK BASTIAN DI PEKANBARU”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibuk Misra Hartati, ST., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazaruddin, S.T., M.T selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Muhamad Nur, ST, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 mass

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 mass
  - 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.

petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Muhamad Nur, ST, M.Si selaku penasehat akedemis yang telah banyak Membimbing, menasehati dan memberikan Ilmu Pengetahuan bagi Penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak Suherman,ST, MT selaku dosen penguji I dan Bapak Muhammad Ihsan Hamdy,ST MT selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi Penulis selama masa perkuliahan.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis,yakni Zulkarnain dan isnawati, serta seluruh keluarga besar yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat Menyelesaikan Laporan Tugas Akhir S1 di Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Rekan-rekan seperjuangan, Mahasiswa/i Teknik Industri UIN SUSKA Riau Yaitu teman-teman dan sahabat Teknik Industri (DESTRO), dan Para Sahabat yang telah banyak memberikan semangat, nasehat serta dorongan kepada Penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan Laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, Juli 2022  
Penulis,

**YOGI SAPUTRA**  
**11552104656**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	7
1.6 Posisi Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penelitian .....	9
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.1 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.2 Kinerja .....	15
2.2.1 Penilaian Kinerja.....	16
2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja.....	17
2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	18
2.3.1 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	19

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 mass
  - 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.

2.3.2 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

	Dalam perusahaan .....	20
2.4	Uji Validitas.....	20
2.5	Uji Reabilitas .....	21
2.6	Uji Regresi Berganda .....	22
2.7	Uji Hipotesis .....	22

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Studi Pendahuluan .....	25
3.2	Studi Literatur .....	25
3.3	Identifikasi Masalah.....	25
3.4	Rumusan Masalah.....	26
3.5	Penetapan Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	26
3.6	Batasan Masalah.....	27
3.7	Pengumpul Data .....	27
3.8	Identifikasi Variabel dan Indikator .....	28
3.9	Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.10	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	29
3.11	Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	31
3.12	Analisa Regresi Linier Berganda .....	33
	3.12.1 Uji Simultan(Uji F/ Serempak .....	33
3.13	Analisa.....	33
3.14	Kesimpulan dan Saran.....	33

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data .....	35
	4.1.1 Profil Perusahaan .....	35
	4.1.2 Struktur Organisasi.....	37
	4.1.3 Jumlah Tenaga Kerja.....	37
	4.1.4 Deskriptif Responden.....	38
	4.1.4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
	4.1.4.2 Deskriptif Berdasarkan Umur.....	39
4.2	Pengolahan Data.....	40
	4.2.1 Uji Validitas.....	40
	4.2.2 Uji Reabilitas.....	41
	4.2.3 Uji F (Simultan) .....	42

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 V ANALISA**

5.1	Analisa Pengumpulan Data .....	45
5.2	Analisa Pengolahan Data .....	45
5.2.1	Analisa Pengujian Validitas .....	45
5.2.2	Analisa Pengujian Reabilitas.....	46
5.2.3	Analisa Uji F (Simultan) .....	46

**BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	48
6.2	Saran .....	48

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

### Halaman

3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian .....	24
4.1	Grafik Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2	Grafik Presentase Berdasarkan Umur .....	40

#### 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 mass
  - 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 TABEL

### Tabel

### Halaman

1.1	Jumlah Karyawan Klinik Bastian.....	2
1.2	Jumlah Pasien Klinik Bastian Tahun 2021 .....	3
1.3	Hasil Wawancara Pasien dan Karyawan Klinik Bastian Pekanbaru.....	4
1.4	Posisi Penelitian .....	7
3.1	Identifikasi Variabel dan Indikator .....	28
3.2	Pernyataan Kuesioner.....	30
3.3	Rekapitulasi Kuesioner .....	32
4.1	Jumlah Karyawan.....	37
4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.3	Data Responden Berdasarkan Umur .....	39
4.4	Data Hasil Uji Validitas .....	41
4.5	Data Hasil Reabilitas.....	42
4.6	Hasil Uji F (Simultan).....	43

#### 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 mass
  - 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 RUMUS

Rumus	Halaman
2.1 Regresi Berganda.....	22

### 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 mass
  - 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

**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 mass
  - 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.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era zaman modern membuat persaingan antar perusahaan berkembang dengan sangat cepat. Persaingan tersebut membuat setiap perusahaan harus meningkatkan kualitas perusahaan. Kualitas perusahaan dapat dilihat dari kinerja perusahaan secara keseluruhan baik kinerja pribadi ataupun kinerja berkelompok. Kualitas kinerja perusahaan juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut.

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 Bukit, 2017). Dalam sebuah perusahaan sumber daya manusia dikenal dengan istilah karyawan. Karyawan adalah orang-orang yang terlibat penuh dalam suatu pekerjaan di perusahaan. Setiap karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik.

Kinerja adalah perilaku seseorang yang dinilai hasil dari suatu pekerjaan atau *job description* berdasarkan standar mutu penilaian kinerja. Kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan yang dapat diukur. Kinerja adalah merupakan sebagai identitas kualitas dan kuantitas pekerjaan yang akan dihasilkan oleh individu atau kelompok atau perusahaan (Bambang Suko 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



#### 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.

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. Salah satu perusahaan yang mengalami permasalahan kinerja karyawan adalah Klinik Bastian.

Klinik Bastian merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Pekanbaru Kecamatan Tampan. Klinik Bastian juga membuka pelayan terhadap masyarakat pengguna kartu BPJS. Klinik Bastian membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu ada di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Klinik Bastian menyediakan jasa pelayanan pasien yang sedang berobat dan pelayanan informasi terkait dengan kesehatan. Pihak Klinik Bastian memberikan pelayanan yang memuaskan agar konsumen atau pasien tetap menggunakan jasa pelayanan Klinik dalam memperoleh pelayanan kesehatan akan dibutuhkan. Kualitas jasa pelayanan klinik mempengaruhi akreditasi rumah sakit. Kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi kinerja dari karyawan agar masyarakat lebih nyaman dengan kepuasan pelayan.

Pelayanan Klinik Bastian melayani pasien berobat yang tidak sesuai dengan peraturan Klinik dimana pasien melakukan administrasi dan informasi tentang pelayanan kesehatan yang dibutuhkan di Klinik Bastian. Berikut ini adalah jumlah karyawan di Klinik Bastian tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah karyawan klinik Bastian

NO	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	DOKTER	10
2.	BIDAN	5
3.	PERAWAT	5



#### 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.	ASITEN APOTEKER	5
5.	APOTEKER	1
6.	FO	3
7.	HRD	1
8.	CS	3
9.	SECURITY	2
	<b>JUMLAH</b>	<b>35</b>

(Sumber:Data Klinik Bastian,2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 Maka dapat dilihat keseluruhan karyawan Klinik Bastian yaitu berjumlah 35 orang sesuai dengan bidang masing-masing. Jumlah pasien Klinik Bastian dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Jumlah Pasien Klinik Bastian Tahun 2021

NO	Bulan	Jumlah (orang)
1	April	663
2	Mei	796
3	Juni	680
4	Juli	636
5	Agustus	345
6	September	259

(Sumber: Data Klinik Bastian, 2021)

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah pasien klinik Bastian pada Bulan April, Mei, dan Juni mengalami kenaikan jumlah pasien. Sedangkan pada bulan Juli, Agustus, dan September mengalami penurunan jumlah pasien. Sehingga dapat diketahui bahwa jumlah pasien yang berobat di Klinik Bastian mengalami ketidakstabilan pasien.

Untuk mengetahui ketidakstabilan pasien di Klinik Bastian peneliti melakukan wawancara dengan pasien dan karyawan di Klinik Bastian Pekanbaru. Berikut adalah hasil wawancara terhadap pasien dan pegawai di Klinik Bastian.

Tabel 1.3 Hasil Wawancara Pasien dan Karyawan Klinik Bastian Pekanbaru

NO	Pasien	Karyawan
1	Masih adanya pegawai yang datang terlambat pada saat jam kerja klinik	Kami merasa sudah semaksimal untuk meningkatkan kinerja meskipun banyak kendali dari berbagai tekanan dari pihak klinik dan pasien yang selalu ingin di percepat untuk dilayani.
2	Pelayanan klinik sudah bagus cuma khusus bagian pelayan BPJS sangat belum maksimal	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 klinik memberi tahu jika dokter tidak datang atau terlambat	Kami sudah bekerja semaksimal mungkin dan mengikuti aturan-aturan dibuat klinik tetapi tetap saja gaji dan promosi kerja belum dinaiki oleh pihak klinik.
5	Pelayanan sudah memenuhi standar klink tetapi antrian bagian khusus BPJS sangat lama ditambah	Kurangnya krayawan dan pekerjaan yang banyak menimbulkan pegawai lambat dalam bekerja.

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 mass

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 Klinik UIN Suska Riau	pegawainya cuma satu yang mengontrol.	
-----------------------------------	---------------------------------------	--

(Sumber: Data 2021)

Berdasarkan Tabel 1.3. hasil wawancara yang dilakukan pada pasien dan karyawan dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya perilaku OCB di Klinik Bastian hal ini terjadi karena kurangnya maksimal pekerjaan yang dilakukan.

*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).

Kurangnya penerapan (OCB) yang dilakukan karyawan dalam melayani pasien menyebabkan ketidaknyamanan pasien. Penerapan OCB yang kurang disebabkan tingginya tekanan yang diberikan oleh atasan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tingginya tekanan yang diberikan mengakibatkan perasaan bosan karyawan terhadap pekerjaannya, sehingga timbul rasa malas dan saling melimpahkan pekerjaan kepada rekan kerja lainnya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada paragraph sebelumnya. Peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengukuran kinerja karyawan Klinik Bastian dengan menggunakan Metode OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

#### 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.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang telah diuraikan maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah pengukuran kinerja karyawan Klinik Bastian dengan menggunakan metode OCB (*Organizational Citizenship Behavior*)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja karyawan Klinik Bastian 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 Klinik Bastian terhadap OCB.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini 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 di klinik Bastian
  - 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. 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.

**1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah responden 35 orang
2. Pengambil data Januari – Februari 2021

**1.6 Posisi Penelitian**

Adapun posisi penelitian mengenai pengukuran kinerja karyawan bagian Klinik Bastian di kota Pekanbaru terhadap OCB (*organizational Citizenship behavior*) juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya agar tidak terjadi penyimpangan dan penyalinan maka perlu adanya posisi penelitian seperti pada Tabel 1.4:

Tabel 1.4 Posisi Penelitian

NO	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
1	Pengaruh organizational CitizenShip Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan (studi PT. Taspen Kantor Cabang Cirebon) (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) (Baihaqi, M. Sunuharyo, B. S., & Widyo Sulistyono, 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

<p>3</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>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, W., &amp; Purba, 2018)</p>	<p>Gaya kepemimpinan yang menurut literature berpengaruh positif terhadap kinerja individu dan organisasai</p>	<p>Metode Organizational CitizenShip (OCB)</p>	<p>Kepuasan kerja memediasi pengaruh kerja kepemimpinan transformasional terhadap metode organizational citizenShip Behavior (OCB)</p>
<p>4</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim</p>	<p>Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational CitizenShip Behavior (OCB) dengan variabel komitmen organisasional (Gunastri, N. M., Handayani, A. I. R. E., &amp; Astakoni, 2019)</p>	<p>Kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB)</p>	<p>Metode Organizational CitizenShip Behavior (OCB)</p>	<p>Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan</p>

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 mass
  - 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.

5 © Hak cipta milik UIN Suska Riau	Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan dirumah sakit XYZ (Utama, 2020)	Menganalisa dan menjelaskan nilai ocb terhadap kinerja karyawan	Metode Organizational CitizenShip Behavior (OCB)	Meningkatkan kinerja karyawan rumah sakit
6	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Klinik Bastian Dipekanbaru (Saputra,2022)	Menganalisa dan menjelaskan nilai (OCB) terhadap kinerja karyawan	Metode Organizational Citizenship Behavior (OCB)	Meningkatkan kinerja karyawan DiKlinik Bastian

### 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian sebagai acuan pembuatan 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 klinik Bastian. Selain latar belakang juga menjelaskan tentang rumusan masalah, manfaat dari penelitian, batasan masalah, posisi penelitian serta sistematika penulisan dalam pembuatan laporan penelitian



#### 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 mass
  - 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**

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

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III metodologi penelitian menjelaskan sistematikan langka-langka proses pengolahan data pada saat pengumpulan data lapangan

## **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 menjelaskan tentang analisa –analisa hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan berdasarkan data yang sudah ada.

## **BAB VI PENUTUP**

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

## 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 diletakan, 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*) (Benjamin Bukit, 2017).

Sumber daya manusia juga merupakan keahlian yang dipadukan oleh daya intelektual dan daya fisik yang dimiliki oleh setiap manusia, karakter dan sifatnya menentukan oleh keturunan dan lingkungannya sedangkan kinerja kerjanya yang memotivasikan oleh kebutuhan untuk dipenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia juga merupakan modal penting dalam segala aspek pengendalian terutama yang menyangkut eksistensi organisasi (Benjamin 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).

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 mass

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.

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. MSDM merupakan pengakuan 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). Kebijakan yang diambil organisasi dalam mengelola SDMnya ditunjukkan pada penyatuan elemen-elemen organisasi dalam beroperasi serta mewujudkan kualitas hasil kerja secara maksimal (Bambang Suko 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 (Bambang Suko 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 dan organisasi, sampai sejauh mana organisasi toleran dengan perubahan sehingga mampu membuat





keputusan dengan cepat langkah dengan tepat, serta seberapa tinggi tingkat kualitas output yang dihasilkan oleh organisasi (Bambang Suko Priyono, 2010)

### 2.1.1 Fungsi- Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan 13 angka 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 (Bambang Suko Priyono, 2010) antara lain adalah:

#### 1. Perencanaan

Tindakan memperikan 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, integrase, dan koordinasi dalam bentuk sebuah rancangan.

#### 3. Pengarahan dan penadaan

Pengarahan merupakan langkah yang diberikan sebagai petunjuk kepada karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dalam orgnisasi. Sedangkan pengadaan ialah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mencapai karyawan sesuai dengan keinginan organisasi.

#### 4. Pengendalian adalah langkah mengendalikan karyawan agar mematuhi perturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

#### 5. Pengembangan juga merupakan proses peningkatan keterampilan teknis teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui langkah dan pelatihan

#### 6. Kompensasi juga ialah pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai balasan jasa yang telah memberikan kepada organisasi.



#### 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 mass

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.

7. Pengintegrasian ialah langkah untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan keinginan karyawan agar terwujudnya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
8. Pemeliharaan adalah merupakan langkah memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sampai pension
9. Kedisiplinan adalah merupakan kunci mewujudkan tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit terwujud dengan tujuan maksimal.
10. 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 efisiensi.

### 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 (Bambang Suko Priyono, 2010) 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.



#### 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 mass

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. Menerima dan memberi dukungan dan keadaan yang akan membantu manajer lini dalam mencapai keinginan.
5. Memberantas berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan karyawan untuk diyakinkan bahwa karyawan tidak mengalami penghambatan organisasi dan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.
6. Menyediakan media komunikasi agar memudahkan karyawan dalam berkomunikasi.
7. 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 *noprofit 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 mencaipakan pelaksanaan suatu kegiatan dalam terwujud sasaran tujuan, misi dan visi



#### 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.

organisasi yang menuangkan dalam perumusan strategi suatu organisasi (Fahmi, 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 terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya. Manajemen kinerja adalah dengan mengembangkan dan mengedepankan komunikasi yang lebih efektif dan efisien 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 langka 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 langka 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 angka pengukuran, dan evaluasi serta mempengaruhi atribut-atribut yang berhubungan dengan karyawan, perilaku, tingkat absensi untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada saat ini (Rivai Veithzal, 2005). Menurut Notoatmojo dan Soekidjo (1992) bahwa pengukuran yang baik harus dapat menggambarkan nilai yang teliti yang tentang apa yang diukur (Titisari & Alviana, 2012). 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 manajer 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 memilki penampilan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di lingkungan kerja, sehingga akan organisasi yang lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *organizational citizenship behavior* (OCB) (Titisari & Alviana, 2012) . 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 & Utami, 2017).

Menurut Organ (1997) mengatakan *Organizational Citizenship behavior* (OCB) bahwa sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan dengan langsung atau *eksplisit* dengan 18angka penghargaan dan bisa meningkatkan fungsi dari efektif organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku dari seorang karyawan perusahaan yang akan menunjukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan dari produktivitas seseorang karyawan (Titisari & Alviana, 2012)..

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 orga net (1988) dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebagai berikut antara lain:

1. *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.

2. *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 & Alviana, 2012):

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 yang 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 langkah 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 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 positif atau untuk memprediksi nilai dari 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 (dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu .

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

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + \dots + b_n.X_n + e \quad (2.1)$$

Keterangan:

Y = Dependen

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi X<sub>1</sub>,

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi X<sub>2</sub> dan seterusnya

e = Residual/ Error

## 2.7 Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh keeratan atau kekuatan hubungan terhadap dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu (0 < R<sup>2</sup> < 1). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti keeratan atau kekuatan variabel dalam menjelaskan dependen semakin rendah. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui besar pengaruh komponen bebas (X) terhadap komponen terikat (Y) secara bersama-sama (Hosniyatun, 2017)

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.

## 2. Uji Serempak (*Ftest*)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap Variabel terikat. Pengujian dilakuka 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 memberikan pengaruh yang bermakna terhadap terikat atau hipotesis pertama diterima menurut Basuki (2016) dikutip oleh Hosniyatun (2017)

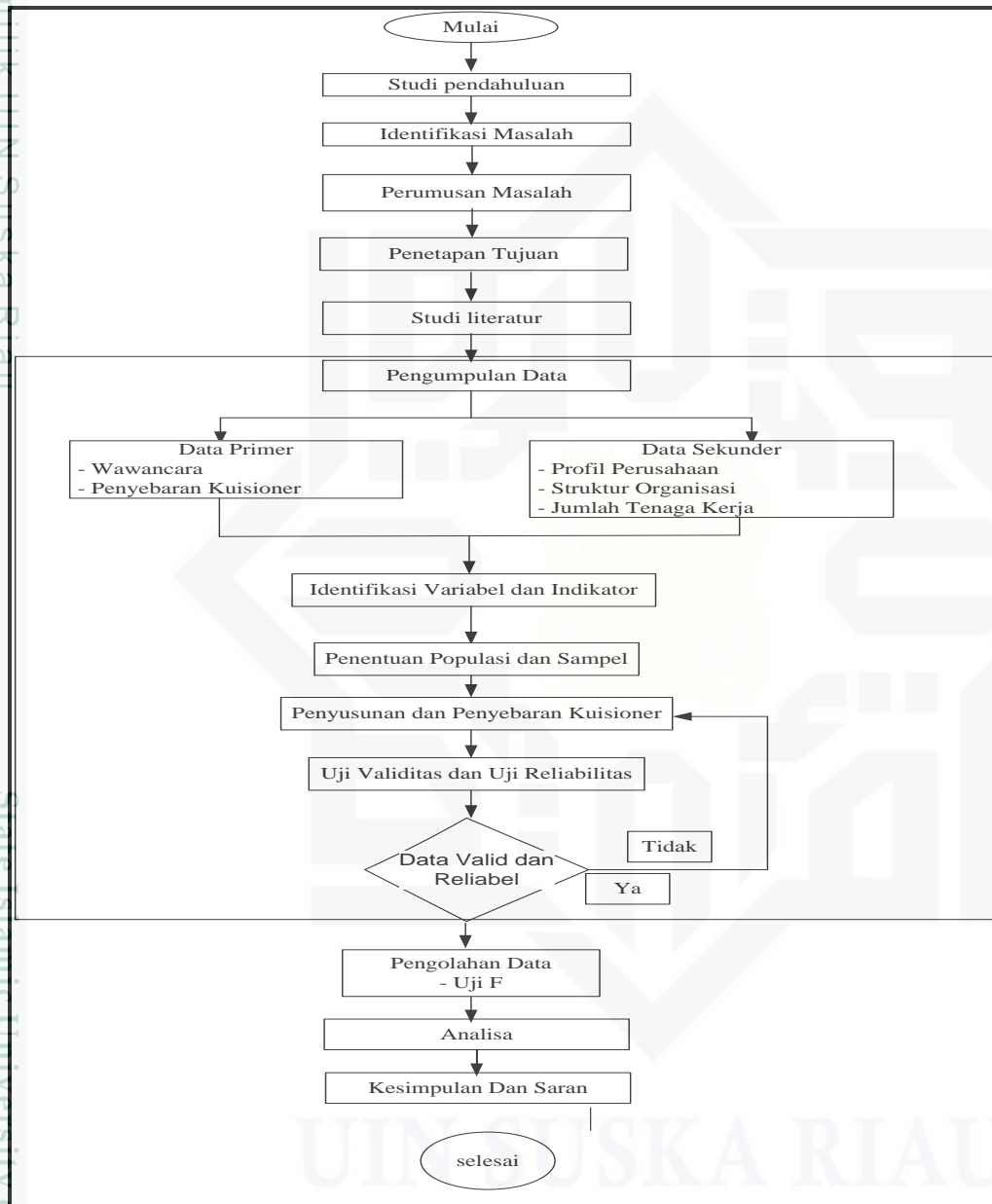
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mass
  - 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 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 seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian

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 mass

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.



### 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 Klinik Bastian di Pekanbaru adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Melakukan wawancara untuk mendapatkan keterangan atau mengenai informasi tentang keadaan klinik dan manajemen sumber daya manusia serta melakukan wawancara dilakukan kepada pihak klinik dan pasien.

#### 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 dari 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 klinik bastian di Pekanbaru. Permasalahan yang ada di klinik bastian Pekanbaru adalah mengenai kinerja karyawan yang kurang maksimal sehingga produktivitas kerja menurun dan kepuasan pelayan belum memuaskan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 di klinik juga belum maksimal.

### 3.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan teridentifikasi masalah selanjutnya masalah tersebut dirumuskan sehingga menjadi 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 di klinik bastian. Manfaat penelitian ini adalah memberikan masukan berupa ide- ide dan saran terhadap rumah sakit tentang mengenai kinerja karyawan bagian resepsionis yang sedang dialaminya.

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 mass

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.



### 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 bagian resepsionis di klinik bastian dan memberi saran berupa masukan sebagai evaluasi dimasa yang akan datang.

### 3.7 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 klinik bastian pekanbaru untuk memperoleh informasi yang banyak mengenai keadaan klinik dan karyawan yang akan bekerja. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tidak terstruktur akan tetapi terfokus pada topik pembahasan dalam melaukan 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)

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 mengumumkkan 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 mass  
 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.

dan kinerja karyawan respondennya adalah pegawai dan pasien klinik bastian Pekanbaru. Kuesioner kinerja karyawan adalah sebanyak 68 orang responden, yang menjadi respondennya adalah pasien.

2. 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. Dokumnetasi kondisi Klinik Bastian
- b. Data jumlah pasien yang berobat dari Tahun 2021.
- 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 mngukur kinerja karyawan klinik bastian baik itu variabel dari organizational citizenship behavior (OCB) yang antara lain adalah *Alturism* (Membantu Orang Lain), *Courtesy* (Perilaku Baik dan Sopan), *Civic Virtue* (Kualitas Moral terhadap Organisasi), *Sportmanship* (Sportif), dan *Concientiousnes* (Kesadaran Diri).

Tabel 3.1 Identifikasi Variabel dan Indikator

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



	b. Displin 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 dengan cara metode *non probability sampling*, karena populasi yang sedang diteliti adalah *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 kebetulan dimana siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang akan berobat di Klinik Bastian dan pegawai Klinik Bastian 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

$Z_{\alpha/2}$  = 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:

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

$$n = 68,06 \sim 68$$

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

Teknik sampling dilakukan dengan mengambil semua karyawan yang berjumlah 35 orang dengan menggunakan Teknik total sampling.

### 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 disebarakan kepada semua responden yang telah memenuhi kriteria. Berikut ini adalah tabel 3.2 pernyataan kuesioner penelitian

Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner

no	Pernyataan (OCB)	Rating			
		SS	S	TS	STS
	<b>Alturism (membantu Orang Lain)</b>	SS	S	TS	STS
1	Saya bersedia membantu ketika ada rekan kerja lain ingin membutuhkan bantuan				
2	Saya siap bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dari atasan saya				
	<b>Courtesy (Perilaku Baik dan Sopan)</b>	SS	S	TS	STS
3	Saya akan bersedia menjaga nama baik instansi Klinik di depan masyarakat umum				
4	Saya bersedia akan disiplin kerja dan datang tepat waktu				
	<b>Civic Virtue (Kualitas Moral terhadap Organisasi)</b>	SS	S	TS	STS
5	Saya berusaha untuk membatu orang lain yang pekerjaannya atau memiliki masalah dengan pekerjaan				
6	Saya selalu menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir				
	<b>Sportmanship (Sportif)</b>	SS	S	TS	STS
7	Saya akan memberikan petunjuk atau arahan kepada karyawan baru				
8	Saya bersedia memberikan bantuan kepada orang-orang sekitar lingkungan kerja				
	<b>Concientiousness (Kesadaran Diri)</b>	SS	S	TS	STS
9	Saya berusaha untuk datang sesegara mungkin saat dibutuhkan				
10	Saya akan berusaha disiplin tepat waktu				
<b>No</b>	<b>Pernyataan Kinerja Karyawan</b>	<b>Rating</b>			
	<b>Indek Kinerja Karyawan</b>	SS	S	TS	STS

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

2. Dilarang mengumumkkan 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.

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)

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 22.0 kalau data yang didapat tidak valid selanjutnya akan melakukan kembali penyusunan kuesioner tersebut.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner ke 68 responden maka terlebih dahulu dilakukan *pretest* kuesioner untuk melihat apakah kuesioner tersebut 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)

Tabel 3.3 Rekapitulasi Kuesioner

PELUANG DAN ANCAMAN					
Item Pertanyaan	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)

#### 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 mass

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.



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 ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) 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.

#### 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.

### 3.13 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 klinik bastian Pekanbaru untuk mengevaluasi ke depan dan juga sebagai meningkatkan kinerja karyawan yang lebih efektif dan efesien.

**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 mass
  - 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.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

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

1. Evaluasi kinerja kerja pada karyawan Klinik Bastian dengan metode *organizational citizenship behavior* (OCB) pada empat perpektif yaitu *Altruism*, *Courtesy*, *Civic virtue*, *Sportsmanship*, dan *Conscientiousness* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Variabel terikat yaitu kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan nilai F tabel 2,53 yang lebih kecil dibandingkan dengan F hitung dengan menggunakan *software* SPSS versi 24.0.
2. Pengaruh nilai kinerja karyawan Klinik Bastian terhadap OCB sangat berpengaruh positif karena nilai-nilai dari OCB memiliki nilai rata-rata yaitu sebesar 2.185 dimana dapat dikatagorikan 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 khususnya Klinik Bastian.

### 6.2 Saran

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

1. Bagi Klinik Bastian
 

Bagi Klinik Bastian dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam memilih alternatif penilaian kinerja karyawan
2. Bagi Peneliti

Saran diberikan kepada peneliti selanjutnya dapat mengambil metode *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan variabel-variabel lainnya yang lebih variatif , dan yang turut mempengaruhi kinerja karyawan.

**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 mass
  - 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 PUSTAKA

- Baihaqi, M., Sunuharyo, B. S., & Widyo Sulisty, M. C. (2018). PENGARUH ON THE JOB EMBEDDEDNESS TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) DAN KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Tenaga Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Bambang Suko Priyono. (2010). *PENGARUH DIMENSI KARIR TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN STRUKTUR ORGANISASI SEBAGAI MODERASI (Studi pada Manajer-Manajer Perusahaan di Jawa-Tengah)* Bambang Suko Priyono. 17(2), 183–201.
- Benjamin Bukit, D. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Zahir Publishing.
- Fahmi, N. (2013). *Sistem Informasi Evaluasi Kinerja Dosen Berdasarkan Penilaian Mahasiswa ( Studi Kasus : Politeknik Negeri Bengkalis )*. 1–5.
- Gunastri, N. M., Handayani, A. I. R. E., & Astakoni, I. M. P. (2019). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN VARIABEL MEDIASI KOMITMEN ORGANISASIONAL (Studi Pada Koperasi Asadana Semesta Denpasar) Ni. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(3), 1784. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i03.p22>
- Iskandar, D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 23–31. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.8>
- Janti, S. (2014). ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SI/TI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), November*, 159.
- Mangkunegara, A. A. P. (2009). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*.
- Nuraini, T. (2013). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*.

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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



Yayasan Aini Syam Prawirosentono.

- Putri, Y., & Utami, H. (2017). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 46(1), 27–34.
- Qustolani, A. (2017). *PENGARUH KEPUASAN KERJA, KEADILAN PROSEDURAL DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada Industri Rotan Sekecamatan Leuwimunding Majalengka)*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/7n9ds>
- Rivai Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Suzanna, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT Taspen (PERSERO) kantor cabang Cirebon. *Jurnal Logika*, XIX(1), 42–50.
- Titisari, K. H., & Alviana, K. (2012). PENGARUH ENVIRONMENTAL PERFORMANCE TERHADAP ECONOMIC PERFORMANCE. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 9(1), 56–67.
- Utama, A. (2020). *PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT XYZ PEKANBARU. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU*.
- Winarto, W., & Purba, J. H. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap organizational citizenship behavior dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi kasus pada karyawan rumah sakit swasta di Kota Medan). *Jurnal Ilmiah METHONOMI*.

#### 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 mass

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.



## KUESIONER

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuesioner ini terdiri dari 4 bagian, yaitu : **A. Identitas Responden, B. Dukungan Sosial , C. Tanggung Jawab.**

2. Kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan ilmiah, untuk itu setiap jawaban yang diberikan tidak mempengaruhi jabatan, kedudukan, maupun status saudara/saudari dan jika berkenan dengan hal yang bersifat pribadi akan dijamin kerahasiannya.

3. Kerjakan setiap nomor, dan dimohonkan agar jangan sampai ada yang terlewati.

4. Isilah kolom yang sudah disediakan dengan benar dan pilihlah salah satu alternatif jawaban : **SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju).**

5. Jawaban yang diberikan cukup dengan memberikan tanda (√) pada kolom alternatif jawaban yang tersedia, sesuai dengan keadaan saudara/saudari rasakan selama ini. Seandainya saudara/saudari ingin meralat jawaban yang telah diisi, maka cukup mencoret jawaban yang salah tersebut.

### Contoh:

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya bersedia membantu langka ada rekan kerja lain ingin membutuhkan bantuan	√			
2	Saya siap bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dari atasan saya		√		

6. Setelah instrumen ini selesai dijawab, dimohon kesedian saudara/saudari untuk dapat mengembalikan kepada pengedar angket tepat pada waktunya.



**A. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan   
 2. Umur : ..... Thn ..... Bulan

No	Pernyataan Organizational citizenship Behavior (OCB)	Rating			
		SS	S	TS	STS
<b>Altruism (Membantu Orang Lain)</b>		SS	S	TS	STS
1	Saya bersedia membantu 2angka ada rekan kerja lain ingin membutuhkan bantuan				
2	Saya siap bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dari atasan saya				
<b>Courtesy (Perilaku Baik dan Sopan)</b>		SS	S	TS	STS
3	Saya akan bersedia menjaga nama baik instansi Klinik di depan masyarakat umum				
4	Saya bersedia akan disiplin kerja dan 2angka tepat waktu				
<b>Civic Virtue (Kualitas Moral terhadap Organisasi)</b>		SS	S	TS	STS
5	Saya berusaha untuk membantu orang lain yang pekerjaannya atau memiliki masalah dengan pekerjaan				
6	Saya selalu menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir				
<b>Sportmanship (Sportif)</b>		SS	S	TS	STS
7	Saya akan memberikan petunjuk atau arahan kepada karyawan baru				
8	Saya bersedia memberikan bantuan kepada orang-orang sekitar lingkungan kerja				
<b>Conscientiousness (Kesadaran Diri)</b>		SS	S	TS	STS
9	Saya berusaha untuk 2angka sesegara mungkin saat dibutuhkan				
10	Saya akan berusaha disiplin tepat waktu				



No	Pernyataan Kinerja Karyawan	Rating			
		SS	S	TS	STS
	<b>Indek Kinerja Karyawan</b>				
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)

Pedoman pengukuran kuesioner rating:

- SS = Bila anda merasa Sangat Setuju dengan Pernyataan
- S = Bila anda merasa Setuju dengan pernyataan tersebut
- TS = Bila anda merasa Tidak Sejuju dengan pernyataan tersebut
- STS = Bila anda merasa Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan tersebut.



## UJI VALIDITAS SPSS 24.0

**Correlations**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	VAR00001
P1 Pearson Correlation	1	.393*	.195	-.180	.087	.106	.106	.048	.150	.393*	.195	.144	.186	-.306	-.195	.257	-.266	.459*	-.042	.217	.400*
Sig. (2-tailed)		.019	.262	.300	.621	.544	.544	.786	.390	.019	.262	.409	.286	.074	.263	.136	.123	.006	.810	.210	.017
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P2 Pearson Correlation	.393*	1	.061	-.218	.061	.094	.203	.025	.133	-.014	-.051	-.045	.102	.048	-.014	.243	-.057	.192	.165	.317	.363*
Sig. (2-tailed)	.019		.729	.208	.729	.592	.241	.889	.448	.934	.771	.797	.560	.785	.935	.160	.745	.269	.344	.064	.032
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P3 Pearson Correlation	.195	.061	1	-.042	.017	.138	.041	.087	.369*	.284	.017	-.077	.206	.005	.215	.078	.238	.458*	.101	.348*	.537**
Sig. (2-tailed)	.262	.729		.813	.923	.430	.814	.621	.029	.098	.923	.660	.236	.979	.215	.657	.168	.006	.562	.041	.001
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P4 Pearson Correlation	-.180	-.218	-.042	1	-.042	.334*	-.102	.620*	-	-.012	-.042	.266	.083	.266	-.012	.018	.055	-.046	-.132	-.046	.342*
Sig. (2-tailed)	.300	.208	.813		.813	.043	.560	.000	.044	.946	.813	.122	.635	.122	.947	.918	.753	.791	.450	.791	.162
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P5 Pearson Correlation	.087	.061	.017	-.042	1	.338	-.152	-.022	.175	.061	-.180	.005	-.024	-.241	.215	-.117	-.091	-.091	-.186	-.091	.473
Sig. (2-tailed)	.621	.729	.923	.813		.430	.385	.902	.315	.729	.301	.979	.891	.164	.215	.504	.604	.604	.284	.604	.678
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P6 Pearson Correlation	.106	.094	.138	.344*	.138	1	.432*	.424*	.191	.094	.138	.011	.129	.011	-.124	-.286	-.061	-.061	-.081	.046	.399*
Sig. (2-tailed)	.544	.592	.430	.043	.430		.009	.011	.272	.592	.430	.948	.461	.948	.478	.096	.726	.726	.645	.793	.018
N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian isi dari buku ini tanpa izin dari penerbit. Untuk penyalinan yang diperbolehkan, harus disertai dengan sumber. 2. Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian isi dari buku ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari penerbit.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic Univ



P7	Pearson Correlation	.106	.203	.041	-.102	-.152	.432*	1	.318	.095	.094	.234	-.069	.279	.011	.136	-.191	-.061	.154	-.081	.154	.385*
	Sig. (2-tailed)	.544	.241	.814	.560	.385	.009		.062	.586	.592	.176	.695	.104	.948	.435	.272	.726	.378	.645	.378	.023
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P8	Pearson Correlation	.048	.025	.087	.620*	-.022	.424*	.318	1	-.171	-.098	.087	.234	.186	.144	.389*	.150	-.145	-.145	-.148	-.024	.464**
	Sig. (2-tailed)	.786	.889	.621	.000	.902	.011	.062		.325	.574	.621	.176	.286	.409	.021	.390	.406	.406	.397	.891	.005
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P9	Pearson Correlation	.150	.133	.369*	-.342*	.175	.191	.095	-.171	1	.133	-.019	-.356*	-.061	-.032	.087	-.058	.304	-.022	.057	.087	.330
	Sig. (2-tailed)	.390	.448	.029	.044	.315	.272	.586	.325		.448	.912	.036	.729	.854	.617	.742	.076	.902	.745	.620	.184
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P10	Pearson Correlation	.393*	-.014	.284	-.012	.061	.094	.094	-.098	.133	1	.284	-.138	.276	.048	-.115	-.199	-.057	.441*	-.053	.192	.363*
	Sig. (2-tailed)	.019	.934	.098	.946	.729	.592	.592	.574	.448		.098	.429	.109	.785	.511	.252	.745	.008	.763	.269	.032
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P11	Pearson Correlation	.195	-.051	.017	-.042	-.180	.138	.234	.087	-.019	.284	1	.250	-.024	.005	.126	-.019	.128	.238	-.090	-.091	.320
	Sig. (2-tailed)	.262	.771	.923	.813	.301	.430	.176	.621	.912	.098		.147	.891	.979	.470	.912	.462	.168	.605	.604	.061
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P12	Pearson Correlation	.144	-.045	-.077	.266	.005	.011	-.069	.234	-.356*	-.138	.250	1	.206	-.089	.011	.210	.005	.097	.135	-.177	.288
	Sig. (2-tailed)	.409	.797	.660	.122	.979	.948	.695	.176	.036	.429	.147		.235	.609	.952	.225	.976	.581	.441	.308	.106
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P13	Pearson Correlation	.186	.102	.206	.083	-.024	.129	.279	.186	-.061	.276	-.024	.206	1	.015	.049	-.136	-.112	.144	.316	.401*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.286	.560	.236	.635	.891	.461	.104	.286	.729	.109	.891	.235		.934	.779	.435	.520	.409	.064	.017	.002
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

Hal-Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

2. Diarangi mengemukakan dan mempromosikan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari UIN Suska Riau. 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan buku, atau untuk keperluan lain yang wajar. UIN Suska Riau.



Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

P14	Pearson Correlation	-.306	.048	.005	.266	-.241	.011	.011	.144	-.032	.048	.005	-.089	.015	1	.158	-.113	.462*	.005	.135	-.086	.292
	Sig. (2-tailed)	.074	.785	.979	.122	.164	.948	.948	.409	.854	.785	.979	.609	.934		.366	.517	.005	.976	.441	.623	.162
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P15	Pearson Correlation	-.195	-.014	.215	-.012	.215	-.124	.136	.389*	.087	-.115	.126	.011	.049	.158	1	.175	.240	-.254	.099	-.155	.327
	Sig. (2-tailed)	.263	.935	.215	.947	.215	.478	.435	.021	.617	.511	.470	.952	.779	.366		.315	.166	.141	.573	.374	.055
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P16	Pearson Correlation	.257	.243	.078	.018	-.117	-.286	-.191	.150	-.058	-.199	-.019	.210	-.136	-.113	.175	1	.087	.087	.247	.087	.285
	Sig. (2-tailed)	.136	.160	.657	.918	.504	.096	.272	.390	.742	.252	.912	.225	.435	.517	.315		.620	.620	.153	.620	.214
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P17	Pearson Correlation	-.266	-.057	.238	.055	-.091	-.061	-.061	-.145	.304	-.057	.128	.005	-.112	.462*	.240	.087	1	.266	.220	.021	.324
	Sig. (2-tailed)	.123	.745	.168	.753	.604	.726	.726	.406	.076	.745	.462	.976	.520	.005	.166	.620		.123	.204	.905	.058
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P18	Pearson Correlation	.459*	.192	.458*	-.046	-.091	-.061	.154	-.145	-.022	.441*	.238	.097	.144	.005	-.254	.087	.266	1	.006	.388*	.454**
	Sig. (2-tailed)	.006	.269	.006	.791	.604	.726	.378	.406	.902	.008	.168	.581	.409	.976	.141	.620	.123		.972	.021	.006
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P19	Pearson Correlation	-.042	.165	.101	-.132	-.186	-.081	-.081	-.148	.057	-.053	-.090	.135	.316	.135	.099	.247	.220	.006	1	-.101	.355
	Sig. (2-tailed)	.810	.344	.562	.450	.284	.645	.645	.397	.745	.763	.6	.441	.064	.441	.573	.153	.204	.972		.564	.139
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
P20	Pearson Correlation	.217	.317	.348*	-.046	-.091	.046	.154	-.024	.087	.192	-.091	-.177	.401*	-.086	-.155	.087	.021	.388*	-.101	1	.340*
	Sig. (2-tailed)	.210	.064	.041	.791	.604	.793	.378	.891	.620	.269	.604	.308	.017	.623	.374	.620	.905	.021	.564		.045
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

2. Diarng menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 1. Diarng mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menyebutkan sumber.  
 Hal-Cipta Milik UIN Suska Riau





VA	Pearson Correlation	.400*	.363*	.537*	.242	.073	.399*	.385*	.464*	.230	.363*	.320	.278	.509*	.242	.327	.215	.324	.454*	.255	.340*	1	
R0	Sig. (2-tailed)	.017	.032	.001	.162	.678	.018	.023	.005	.184	.032	.061	.106	.002	.162	.055	.214	.058	.006	.139	.045		
000	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
1																							35

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



## UJI REALIBILITAS SPSS 24.0

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	68.40	12.482	.278	.552
P2	68.34	12.644	.242	.557
P3	68.37	11.829	.419	.529
P4	68.34	12.997	.084	.580
P5	68.37	13.711	-.075	.601
P6	68.43	12.370	.261	.553
P7	68.43	12.429	.246	.555
P8	68.40	12.247	.348	.542
P9	68.40	13.071	.082	.580
P10	68.34	12.644	.242	.557
P11	68.37	12.711	.178	.566
P12	68.46	12.785	.104	.579
P13	68.49	11.551	.348	.534
P14	68.46	12.961	.066	.586
P15	68.43	12.605	.169	.567
P16	68.40	13.129	.068	.582
P17	68.37	12.770	.199	.563
P18	68.37	12.299	.339	.544
P19	68.46	12.961	.107	.576
P20	68.37	12.711	.216	.561

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, 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



# REGRESI LINIER UJI F

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5.
    
```

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Conscientiousness(X5), Sportsmanship(X4), Courtesy(X2), Altruism(X1), Civic virtue(X3) <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: kinerja karyawan(Y)			
b. All requested variables entered.			

Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Seluruh hak cipta ini dilindungi undang-undang. Seluruh hak cipta ini dilindungi undang-undang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:  
 a. pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
 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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 UIN SUSKA RIAU  
 State Islamic Univ



Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 <sup>a</sup>	.274	.148	2.198

a. Predictors: (Constant), Conscientiousness(X5), Sportsmanship(X4), Courtesy(X2), Altruism(X1), Civic virtue(X3)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.804	5	10.561	2.185	.083 <sup>b</sup>
	Residual	140.168	29	4.833		
	Total	192.971	34			

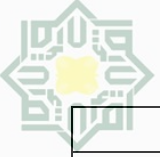
a. Dependent Variable: kinerja karyawan(Y)

b. Predictors: (Constant), Conscientiousness(X5), Sportsmanship(X4), Courtesy(X2), Altruism(X1), Civic virtue(X3)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

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

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.805	5.955		4.165	.000
	Altruism(X1)	.702	.491	.241	1.429	.164
	Courtesy(X2)	1.148	.513	.380	2.239	.033
	Civic virtue(X3)	-.968	.492	-.338	-1.965	.059
	Sportsmanship(X4)	.482	.481	.174	1.003	.324
	Conscientiousness(X5)	.148	.521	.048	.284	.779

a. Dependent Variable: kinerja karyawan(Y)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan teknik, administratif atau keperluan masyarakat umum lainnya.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



## Biografi Penulis

Yogi Saputra lahir di Ombilin pada tanggal 06 Juli 1997. Penulis merupakan anak ke 3 dari 6 bersaudara Anak dari ibu Isnawti dan ayah yang bernama Zulkarnain. Penulis berdomisili Kuala-Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indra Giri Hilir.



Tahun 2004

Memasuki SD N 009, dan Menyelesaikan pada tahun 2009

Tahun 2009

Memasuki SMP N 1 Gaung, dan Menyelesaikan 2012

Tahun 2012

Memasuki SMA N 1 Gaung, dan Menyelesaikan 2015

Tahun 2015

Tedaftar sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau (**UIN SUSKA RIAU**), jurusan Teknik Industri dan Menyelesaikan Masa Studi hingga tugas akhir pada tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan dan menyebutkan sumber:

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

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.