

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Dalam mengadakan suatu penelitian, penulis akan membandingkan beberapa hasil penelitian terdahulu terkait dengan profesionalisme tenaga medis untuk mengetahui sejauh mana kebenaran, kejelasan, keakuratan suatu penelitian.

Penelitian pertama dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Study pada Karyawan Pemerintah Kabupaten Malang) oleh Widayanti dan Farida (2016) Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 14 No 4, 2016 ISSN: 1693-5241 Terindeks dalam Google Scholar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Pemerintah Kabupaten Malang. Penelitian ini, mengambil 65 CPNS dari pemerintahan Kabupaten Malang sebagai obyek, pendekatan regresi linear berganda digunakan sebagai metoda analisis di mana kepuasan kerja dan komitmen organisasi diperlakukan sebagai dua variabel independen, sedangkan OCB sendiri diperlakukan sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh, tetapi kepuasan kerja adalah variabel yang paling dominan pada OCB.

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaanya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kepuasan kerja dan komitmen organisasi, dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

Penelitian kedua dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan *Organizational Citizenship Behavior* Perawat oleh Mahayasa, Sintaasih dan Putra (2018) Matrik Jurnal

Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan (p-ISSN 1978-2853, e-ISSN 2302-8890) Terakreditasi B Kemenritekdikti SK: 36a/E/KPT/2016 Tanggal 23 Mei 2016 – 23 Mei 2021. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh budaya organisasional dan kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasional dan OCB perawat di rumah sakit umum swasta tipe C di Kota Denpasar. Penelitian bersifat kausalitas untuk memberikan penjelasan dan pemahaman terhadap hubungan antara variabel budaya organisasional dan kepuasan kerja dengan variabel komitmen organisasional dan OCB. Populasi penelitian adalah perawat rumah sakit umum swasta tipe C yang ada di Kota Denpasar dengan jumlah responden sebanyak 85 orang perawat. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan teknik penyamplingan proporsional dan pemilihan sampel pada masing-masing rumah sakit dengan metoda undian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan metoda analisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan OCB, kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan OCB.

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaannya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kepuasan kerja dan komitmen organisasi, dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

Penelitian ketiga dengan judul *The Influence Of Personality Orientation Based On The Big Five Personality Toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) Nurses In Rsu Bina Kasih* oleh Priatama, Fathoni, dan Hasiholan Jurnal Universitas Pendaran (2018) Nomor ISSN : 2502-7697 (media online). Kategori ekonomi SK no. 0005.25027697/JI.3.1/SK.ISSN/2016.03 - 16 Maret 2016 (mulai edisi Vol. 2, Februari 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh orientasi kepribadian berdasarkan *the big five personality*

terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Bina Kasih. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 32 perawat RSUD Bina Kasih, jumlah sampel yang digunakan total sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan regresi linier berganda dengan uji hipotesis jalur secara parsial (Uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel *Extraversion* (X1) memiliki nilai t hitung sebesar (-1,447) dengan tingkat signifikansi sebesar (0.001), dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Extraversion* berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap OCB. Variabel *Agreeableness* (X2) memiliki nilai t hitung sebesar (2.562) dengan tingkat signifikansi sebesar (0,030), dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Agreeableness* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel OCB. Variabel *Conscientiousness* (X3) memiliki nilai t hitung sebesar (3.959) dengan tingkat signifikansi sebesar (0.041), dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Conscientiousness* berpengaruh positif dan signifikan OCB. Variabel *Neuroticism* (X4) memiliki nilai t hitung sebesar (4.297) dengan tingkat signifikansi sebesar (0.061), dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Neuroticism* berpengaruh positif dan signifikan OCB. Variabel *Openness* (X5) memiliki nilai t hitung sebesar (4.265) dengan tingkat signifikansi sebesar (0.03), dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Openness* berpengaruh positif dan signifikan OCB.

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaannya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas orientasi kepribadian berdasarkan *the big five personality* dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kepribadian, dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

Penelitian keempat dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat oleh Riansyah dan Susanto (2018). Prosiding Konferensi Nasional Ke-7 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah, Aisyiyah (APPPTMA). ISBN

978-602-50710-6-5 Jakarta, 23 – 25 Maret 2018 KNAPPPTMA KE-7. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat OCB pada perawat dan pengaruh motivasi dan kepuasan kerja pada perawat di RSUD Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh perawat di RSUD Kota Yogyakarta dengan sampel 62 responden perawat rawat inap dan menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap OCB dengan kontribusi sebesar $F = 230,258$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dan nilai $\Delta R = 0,883$. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan kontribusi 0,910 dengan $p = 0,001$ ($p < 0,005$) dan nilai $\Delta R = 0,385$ dan $\Delta R = 0,828$. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan koefisien korelasi 0,928 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dan $\Delta R = 0,578$ dan $\Delta R = 0,861$. Kedua variabel independen secara simultan dan masing-masing variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional perawat di RSUD Yogyakarta.

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaannya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kepuasan kerja, dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

Penelitian kelima dengan judul Peranan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat oleh Fitria, Dewi dan Febriana (2015). Jurnal *Ecopsy*, Volume 2, Nomor 1, April 2015. ISSN :2354-7197. E-ISSN :2354-7634. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan komitmen organisasi terhadap OCB pada Perawat Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura. Sampel penelitian merupakan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Martapura yang berjumlah 49 orang, dipilih menggunakan teknik random sampling. Penelitian ini menggunakan metoda pengumpulan data berupa skala, yaitu skala

komitmen organisasi dan skala OCB. Penelitian ini menggunakan metoda uji analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan secara umum komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB yaitu sebesar 17,8% terhadap tinggi atau rendahnya tingkat OCB, sehingga tinggi atau rendahnya komitmen organisasi akan mempengaruhi tinggi atau rendahnya OCB perawat Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha.

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaannya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas orientasi kepribadian berdasarkan *the big five personality* dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kepribadian, dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis regresi linier sederhana, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

Penelitian keenam dengan judul *The Relationship Between Organizational Commitment Components And Organizational Citizenship Behavior In Nursing Staff* oleh Khaleh dan Sayedali Naji (2016) ISSN No: 2319-5886. Special Issue: Psychology: Challenges and Current Research. Available online at www.ijmrhs.com. International Journal of Medical Research & Health Sciences, 2016, 5, 5(S):173-179. Penelitian saat ini telah berurusan dengan survei sejauh mana komponen komitmen organisasi berhubungan dengan perilaku kewarganegaraan organisasi di antara staf perawat di rumah sakit Al-Zahra (Semoga Tuhan memberikan salam terbaik) di tahun 2015. Penelitian ini adalah deskriptif-korelasi penelitian dan ini adalah penelitian terapan dari sudut pandang objektif. Populasi penelitian termasuk staf rumah sakit perawat Al-Zahra (Semoga Tuhan memberikan salam terbaik) pada tahun 2015 dan mereka dipilih berdasarkan metoda ketersediaan dan total volume sampel penelitian mencapai sekitar 130 orang. Untuk mengumpulkan informasi karakteristik demografis, digunakan kuesioner komitmen organisasi Allen-Mayer dan kuesioner perilaku warga organisasi Podsakoff juga diterapkan. Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif termasuk frekuensi, rata-rata dan persentase dan statistik inferensial termasuk Mann-Whitney, X² dan koefisien korelasi Pierson dengan

mengambil keuntungan dari SPSS 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara afektif dan normatif. komponen komitmen dan perilaku warga organisasi organisasi. Menurut hubungan antara komitmen organisasi dan staf keperawatan, organisasi anggota staf perilaku kewarganegaraan harus dipilih dari antara individu yang berkomitmen dan bertanggung jawab agar tujuan dan sasaran organisasi dapat ditingkatkan dan manajer harus menetapkan landasan bagi kemajuan dan sublimasi staf.

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaanya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas komitmen organisasi dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel bebas komitmen organisasi dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis regresi linier, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

Penelitian ketujuh dengan judul *Influence of Personality on Organizational Citizenship behavior* oleh Zafar-Uz-Zaman Anjum (2014) *International Journal of Education and Research Vol. 2 No. 11 November 2014 ISSN: 2201-6333 (Print) ISSN: 2201-6740 (Online)*. Sebuah survei berbasis survei kuesioner dilakukan pada dokter medis Pakistan untuk menyelidiki hubungan antara kepribadian mereka (Big Five Model) dan perilaku Kewarganegaraan Organisasional (OCB). Hal ini terbukti dari hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat antara OCB dan faktor kepribadian seperti neuroticism mempengaruhi secara negatif dan signifikan hampir semua tingkat OCB yaitu OCBT, OCBI dan OCBO. Demikian pula, kesadaran berkontribusi secara positif di hampir semua tingkatan OCB dan khususnya dalam Tugas OCB (OCBT) pengaruhnya sangat signifikan.

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaanya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas orientasi kepribadian berdasarkan *the big five personality* dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kepribadian, dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis

regresi linier sederhana, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

Penelitian kedelapan dengan judul *The Effect of Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior to Implementing Nurses at Hospital RSUD Pariaman Indonesia in 2017* oleh Anggraini dkk (2018). International Journal of Innovative Science and Research Technology ISSN No:-2456-2165 Volume 3, Issue 10, October – 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada implementasi perawat di RSUD Pariaman. Sampel dalam penelitian ini adalah 54 pelaksana perawat. Dalam memilih sampel dalam penelitian ini digunakan teknik Total Sampling. Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kepuasan kerja terhadap OCB (uji t-statistik 5,49). Diharapkan perawat di RSUD Pariaman dapat meningkatkan OCB yang telah berjalan. OCB dimiliki oleh perawat dan tidak boleh dipaksakan, itu harus tumbuh dengan hati nurani mereka sendiri, itu bisa timbul ketika sesama perawat memiliki ikatan yang kuat, rasa toleransi yang baik dan konflik rendah dalam organisasi. Diharapkan bahwa kepala ruangan dapat mengubah cara kerja perawat menjadi lebih baik dengan membangun kerja sama yang baik dan komunikasi dengan bawahan mereka dan memotivasi mereka sehingga perawat akan puas dengan pekerjaan yang dilakukan

Bila dibandingkan dengan penelitian penulis, perbedaannya antara lain: (1) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan variabel bebas kepemimpinan, variabel mediasi kepuasan kerja dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. Sedangkan persamaan penelitian menggunakan variabel kepuasan, dengan variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior*. (2) penelitian dalam jurnal tersebut menggunakan analisis jalur, sedangkan penelitian menggunakan analisis koefisien determinasi.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Manajemen sumber daya manusia (MSDM)

Menurut Dessler (2015:4) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Menurut Bangun (2012:6) dijelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staff, penggerakan, pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Stoner yang dikutip oleh Siagian (2015:6), dijelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Sementara itu menurut Hasibuan (2016:10), bahwa MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka penulis berpendapat yaitu manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang bersumber dari manusia sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (karyawan). Pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Lebih lanjut Bangun (2012:7) menguraikan fungsi-fungsi MSDM:

1. Pengadaan sumber daya manusia
2. Pengembangan sumber daya manusia
3. Pemberian kompensasi
4. Pengintegrasian
5. Pemeliharaan sumberdaya manusia

Flippo (2014:41) menguraikan fungsi-fungsi MSDM sebagai berikut:

1. Fungsi Manajerial

- a. Perencanaan (*Planning*), perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*), organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.
- c. Pengarahan (*Directing*), pengarahan terdiri dari fungsi staffing dan leading. Fungsi staffing adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi leading dilakukan pengarahan SDM agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
- d. Pengawasan (*Controlling*), adanya fungsi manajerial yang mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

2. Fungsi Operatif atau Fungsi Teoritis

- a. Pengadaan (*Procurement*), usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.
- b. Pengembangan (*Development*), usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.
- c. Kompensasi (*Compensation*), fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai

sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

- d. Integrasi (*Integration*), merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.
- e. Pemeliharaan (*Maintenance*), setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan perusahaan.
- f. Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*), usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja.

Dengan demikian fungsi MSDM menurut uraian di atas terdiri dari fungsi manajemen dan fungsi operatif yang masing-masing terdiri dari merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, megawasi, mengadakan, mengembangkan, memberikan kompensasi, berintegrasi, memelihara, memutuskan hubungan pekerjaan. Dari uraian di atas menunjukkan saling adanya keterkaitan dari fungsi manajemen.

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2017:195) mengemukakan tujuan dari manajemen sumber daya manusia menjadi empat (4) tujuan. Empat (4) tujuan manajemen sumber daya yang akan dikemukakan merupakan refrensi yang digunakan secara umum dalam pencarian akan tujuan manajemen sumber daya dalam organisasi. Adapun empat (4) tujuan tersebut, yaitu:

1. Tujuan Sosial. Pada tujuan manajemen sumber daya manusia adalah organisasi bertanggung jawab secara sosial terhadap tantangan dan keperluan yang terjadi di masyarakat khususnya di ruang lingkup organisasi dan mengurangi efek yang merugikan.

2. Tujuan Organisasional. merupakan langkah untuk menunjukkan keberadaan dari suatu organisasi sehingga perlu adanya kontribusi akan pendayagunaan sumber daya manusia secara keseluruhan. Tujuan organisasional dalam tujuan sumber daya manusia itu sendiri merupakan target formal yang ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Tujuan Fungsional. Pada proses manajemen sumber daya manusia adalah mempertahankan kontribusi dari sumber daya manusia tiap departemen yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia pada tiap departemen dipelihara sedemikian rupa sehingga memberikan kontribusinya secara optimal.
4. Tujuan Individu. Dalam suatu organisasi harus terpenuhi dan diselaraskan dengan tujuan organisasi. Tujuan individu digunakan sebagai motivasi para karyawan untuk lebih berkontribusi dalam melaksanakan tugasnya di dalam organisasi.

Sementara itu peranan manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2016:34) antara lain:

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan job description, job specification dan job evaluation.
2. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asas the right man in the right job.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.

7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

2.2.2. Sumber daya manusia (SDM)

Menurut Sumarsono (2014:4) Sumber Daya Manusia atau human resources mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

Menurut Hasibuan (2016:288) Sumber Daya Manusia adalah Kemampuan terpadu dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sementara itu menurut Mathis dan Jackson (2012:45) SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia terdiri dari daya fikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya fikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa.

Dari pengertian menurut para ahli di atas dapat disimpulkan SDM merupakan kemampuan yang terpadu dari fisik manusia dan daya pikiran yang dimiliki oleh manusia untuk mengatur sistem-sistem formal dalam suatu perusahaan, untuk menghasilkan suatu barang atau jasa.

2.2.3. Komitmen organisasi

Komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu atau karyawan mengenal dan terikat pada organisasinya (Griffin, 2014:72). Mehmud et.al (2010:4) menyatakan bahwa komitmen dapat berkembang apabila pegawai mampu menemukan harapannya dan memenuhi kebutuhannya dalam sebuah organisasi. Robbins dan Judge (2012:104) juga menyatakan bahwa komitmen adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak kepada sesuatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan di dalam organisasi itu. Sopiah (2011:91) menyatakan komitmen organisasi sebagai keadaan dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi yang akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya.

Menurut Sopiah (2011:92) bahwa terdapat tiga indikator komitmen organisasi yaitu:

1. Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang berkaitan dengan dedikasi anggota dalam melanjutkan kelangsungan hidup organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi.
2. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain di dalam organisasi. Hal ini terjadi karena kepercayaan karyawan pada norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat.
3. Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku ke arah yang diinginkannya. Sebab norma-norma tersebut mampu dan sesuai dalam memberikan sumbangan terhadap perilaku yang diinginkannya.

Menurut Mayer, Allen, dan Smith dalam Luthans (2012:88), bahwa ada tiga indikator terkait komitmen organisasi, yaitu :

1. *Affective commitment*, hal ini berkaitan dengan adanya ikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi karena keinginan

dari diri sendiri. Contoh : Dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi

2. *Continuance commitment*, adalah komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain komitmen ini terbentuk atas dasar untung dan rugi yang didapatkan oleh karyawan. Sehingga menjadi bahan pertimbangan apa yang harus dikorbankan bila menetap pada suatu organisasi. Contoh : dimana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi
3. *Normative commitment*, adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan. Yang berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Jadi seorang karyawan bertahan karena adanya loyalitas. Contoh : Karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya

Berdasarkan dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perilaku karyawan yang berkaitan dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, adanya kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Agar dapat menilai organisasi tersebut sehingga mereka tetap loyal dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Dengan indikator komitmen yaitu: *Affective commitment*, *Continuance commitment*, dan *Normative commitment*.

2.2.4. Kepuasan kerja

Menurut Robert dan Gordon (2012:312,337) menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Menurut Bangun (2012:327) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Menurut Dadang (2013:15) Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap terhadap pekerjaannya. Menurut Sutrisno (2014:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap terhadap pekerjaannya.

Menurut Siagian (2015:295) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaannya. Menurut Sutrisno (2014:77) mengatakan faktor-faktor yang memberikan kepuasan adalah:

1. Faktor Individu, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.
2. Faktor Sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor Utama dalam Pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.

Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2014:77), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Kemauan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat memengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

3. Gaji.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan manajemen.

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

5. Pengawasan.

Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over.

6. Faktor Instrinsik dan pekerjaan.

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja.

Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parkir.

8. Aspek sosial dalam pekerjaan.

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

9. Komunikasi.

Komunikasi yang lancer antarkaryawan dengan pihak menejemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10. Fasilitas.

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Menurut Kaswan (2012:284) kepuasan kerja mempunyai enam indikator sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri, dalam hal ini pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan, kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan serta umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan.
2. Gaji, sejumlah upah/gaji yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Bila upah/gaji dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar bila mereka melakukan pekerjaan dan jam-jam kerja, tetapi kunci hubungan antara upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan, yang sangat penting adalah persepsi keadilan.
3. Kesempatan promosi, setiap karyawan menginginkan jabatan yang lebih tinggi. Karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak dan status sosial yang ditingkatkan. Individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.
4. Pengawasan, perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila penyedia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian yang baik, mendengar pendapat karyawan dan menunjukkan suatu minat pribadi kepada mereka.
5. Rekan kerja, orang-orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau persepsi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung

menghantar ke arah kepuasan kerja yang meningkat.

6. Kondisi kerja, karyawan sangat peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrim yaitu tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah perasaan emosional yang dimana seseorang karyawan dapat merasakan nyaman atau tidaknya lingkungan pekerjaan bagi para karyawan dan semua kebijakan yang diberikan perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja bagi para karyawan. Adapun indikator yang digunakan adalah Pekerjaan itu sendiri, Gaji, Kesempatan promosi, Pengawasan, Rekan kerja, dan Kondisi kerja.

2.2.5. Kepribadian

Banyak para ahli yang mendefinisikan kepribadian secara berbeda-beda, berikut definisi para ahli mengenai kepribadian :

Kepribadian menurut Feist (2012:51) adalah pola trait dan karakteristik unik yang relatif menetap dan memberikan konsistensi serta keunikan pada perilaku seseorang. Allport (dalam Suryabrata, 2013:65) mendefinisikan kepribadian sebagai organisasi dinamis dalam individu sebagai sistem psikofisi yang menentukan caranya yang khas dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan.

Schultz (2011:24) mendefinisikan kepribadian adalah karakteristik yang bersifat unik dan relative menetap yang dapat berubah dalam menanggapi situasi yang berbeda. Rogers (dalam Engler, 2012:44) mengungkapkan bahwa kepribadian merupakan pola yang teratur dan konsisten dari persepsi mengenai diri yang ada dalam pengalaman individu. Kepribadian mewakili karakteristik individu yang terdiri dari pola-pola pikiran, perasaan dan perilaku yang konsisten.

Pervin dan John (2015:25) mengatakan kepribadian bisa dikatakan sebagai karakteristik seseorang yang unik dalam keinginan seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Pervin dan John (2015:29), Kepribadian adalah organisasi kompleks dari pikiran, pengaruh dan perilaku yang memberikan arah dan pola (koherensi) untuk kehidupan seseorang. Seperti tubuh manusia, kepribadian terdiri dari struktur dan proses dimana kedua struktur tersebut mencerminkan aspek alami genetis (*nature*) dan aspek bimbingan lingkungan (*nurture*). Selain itu, kepribadian mencakup pengaruh masa lalu, termasuk kenangan masa lalu, baik pembangunan pada masa kini dan masa depan.

Dalam teori-teori kepribadian, kepribadian terdiri dari *trait* dan tipe (*type*). *Trait* sendiri dijelaskan sebagai konstruk teoritis yang menggambarkan unit dasar dari kepribadian. *Trait* kepribadian adalah karakteristik yang muncul secara konsisten dalam situasi jarak yang berbeda-beda. Sedangkan tipe adalah pengelompokan bermacam-macam *trait*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tipe kepribadian adalah dasar dari terbentuknya suatu kepribadian yang bersifat lebih khusus dan dalam kehidupan dapat dibeda-bedakan. Tingkat *trait* kepribadian dapat berubah dari masa remaja akhir hingga masa dewasa. Costa dan McCrae yakin bahwa selama periode dari usia 18 sampai 30 tahun, orang sedang berada dalam proses mengadopsi konfigurasi *trait* yang stabil, konfigurasi yang tetap stabil setelah usia 30 tahun (Pervin, 2015:33).

Big five personality merupakan pendekatan dalam psikologi kepribadian yang mengelompokkan kepribadian dengan analisi faktor. Tokoh pelopornya Allport dan Odbert pada tahun 1930, kemudian dilanjutkan oleh Cattell pada tahun 1940 dan oleh Tupes, Christal dan Norman pada tahun 1960, selanjutnya Costa dan McCrae pada akhir tahun 1970 dan awal 1980 (dalam Feist, 2009). Kepribadian *big five* adalah pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui *trait* yang tersusun dalam lima buah indikator kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor. Lima indikator *trait* kepribadian tersebut adalah *openness*, *conscientiousness*,

extraversion, agreeableness dan *neuroticism* (Friedman, 2012:53).

Big five personality merupakan pendekatan yang diilustrasikan dalam sebuah taksonomi yang komprehensif dari domain perilaku interpersonal yang menghasilkan indikator berlawanan. *Big five personality* atau yang juga disebut dengan *Five Factor Model* oleh Costa dan McCrae (dalam Friedman, dkk. 2012:33) dibuat berdasarkan pendekatan yang lebih sederhana. Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *big five personality* merupakan kepribadian yang tersusun dari lima buah domain kepribadian yaitu orang-orang yang terbuka pada pengalaman (*openness to experience*); tekun, rajin, penuh dedikasi dan perhatian (*conscientiousness*); ekstraversi (*extraversion*); kemampuan untuk bersepakat (*agreeableness*); dan stabilitas emosional (*neuroticism*).

Indikator-indikator dari kepribadian *Big five* Costa dan McCrae (dalam Zhao dan Seibert, 2012:45) sebagai berikut :

1. *Openness to experience* (O), sebuah indikator kepribadian yang mencirikan seseorang yang secara intelektual penasaran dan cenderung mencari pengalaman baru dan mengeksplorasi ide-ide baru. Seseorang dengan *openness to experience* yang tinggi dapat digambarkan sebagai orang yang kreatif, inovatif, imajinatif, reflektif, dan tidak tradisional. Seseorang dengan *openness to experience* yang rendah dapat dicirikan sebagai orang yang konvensional, ketertarikannya sempit, dan tidak analitis. *Openness to experience* secara positif dikaitkan dengan kecerdasan, terutama aspek kecerdasan yang berkenaan dengan kreatifitas, seperti sebuah pemikiran yang berbeda.
2. *Conscientiousness* (C), Banyak ilmuwan menganggap *conscientiousness* sebagai suatu indikator kepribadian yang disusun oleh dua aspek utama: motivasi prestasi dan ketergantungan. Seseorang yang *conscientiousness* biasanya digambarkan sebagai orang yang *well organize*, tepat waktu dan ambisius (Feist, 2012), berfikir sebelum bertindak, mengikuti peraturan dan norma, terencana, terorganisir dan memprioritaskan tugas. Mereka cenderung menunjukkan sikap merasa mampu dalam melakukan segala sesuatu secara

efektif. Sedangkan disisi negatifnya kepribadian ini menjadi sangat perfeksionis, kompulsif, *workaholic*, dan membosankan. Pada mereka yang memiliki tingkat *conscientiousness* rendah akan menunjukkan sikap ceroboh, tidak terarah serta mudah teralih perhatiannya. Mereka terburu-buru dalam mengambil keputusan dan menunjukkan sikap dan perilaku yang spontan. Indikator *conscientiousness* yang ada di kepribadian dan indikator *conscientiousness* yang ada di OCB berbeda satu sama lain, walaupun memiliki makna yang sama. Jika *conscientiousness* yang ada di kepribadian merupakan ciri dan tipe dari masing-masing individu sedangkan *conscientiousness* yang ada di dalam indikator OCB terlihat pada perilaku individu yang muncul seperti datang tepat waktu, memiliki tingkat kehadiran kerja yang baik dari norma kelompoknya, menjaga dan menghemat sumber daya di perusahaan, dan tidak membuang sampah pada tempatnya.

3. *Extraversion* (E), menggambarkan sejauh mana seseorang itu asertif, dominan, enerjik, aktif, aktif berbicara, dan antusias. Orang yang skor *extraversion*nya tinggi cenderung ceria, menyukai orang-orang dan kelompok besar, dan mencari kesenangan serta rangsangan. Orang yang skor *Extraversion*nya rendah lebih suka menghabiskan lebih banyak waktu sendirian dan dikategorikan sebagai orang yang tidak ramah, pendiam, dan mandiri.
4. *Agreeableness* (A), mengukur orientasi interpersonal seseorang. Seseorang yang *agreeableness* tinggi dapat dicirikan sebagai orang yang penuh kepercayaan, pemaaf, peduli, dan altruistik. *Agreeableness* yang paling tinggi mewakili seseorang yang memiliki nilai kooperatif dan sebuah pilihan untuk hubungan interpersonal yang positif. Seseorang yang memiliki *agreeableness* paling rendah dapat dicirikan sebagai orang yang manipulative, berpusat pada diri sendiri, mudah curiga, dan kejam. Meskipun *agreeableness* dapat menggiring seseorang untuk terlihat sebagai orang yang dapat dipercaya dan dapat membantu orang untuk membentuk hubungan kerja yang kooperatif, *agreeableness* tingkat tinggi dapat menghalangi keinginan seseorang untuk melakukan penawaran tinggi, mencari ketertarikan diri sendiri, dan mempengaruhi atau memanipulasi orang lain untuk keuntungan dirinya.

5. *Neuroticism* (N), mewakili perbedaan individu dalam penyesuaian dan stabilitas emosional. Seseorang yang neurotisismenya tinggi cenderung mengalami sejumlah emosi negatif termasuk kecemasan, kebencian, depresi, kesadaran diri, impulsivitas, dan kerentanan. Orang yang skornya rendah pada neurotisisme dapat dikategorikan sebagai percaya diri, tenang, tidak mudah tersinggung, dan relaks.

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa Kepribadian merupakan sikap, ekspresi, perasaan, tempramen, ciri khas dan juga perilaku seseorang. Sikap perasaan ekspresi dan tempramen akan terwujud dalam tindakan seseorang kalau dihadapkan kepada situasi tertentu. Setiap orang memiliki kecenderungan perilaku yang baku/berlaku terus menerus secara konsisten dalam menghadapi situasi yang sedang dihadapi, sehingga jadi ciri khas pribadinya.

2.2.4. *Organizational citizenship behavior*

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif.

Menurut Robbins & Judge dalam Waspodo (2012:4) dalam bukunya *Organizational Behavior* mendefenisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Pendapat lain mengenai pengertian OCB dikemukakan oleh Garay dalam Waspodo (2012:5) ia menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya.

Organ dalam Waspodo (2012:5) menjelaskan bahwa OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan

dengan sistem reward formal organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampikan pun tidak diberi hukuman. Sementara itu, Van Dyne dalam Waspodo (2012:5) mengatakan bahwa OCB atau yang disebutnya sebagai *extra-role behavior* (ERB), adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Artinya, OCB secara sederhana dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang berakar dari kerelaan dirinya untuk memberikan kontribusi melebihi peran inti atau tugasnya terhadap perusahaannya. Perilaku tersebut dilakukannya, baik secara disadari maupun tidak disadari, diarahkan maupun tidak diarahkan, untuk dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaannya.

Dipola dan Hoy dalam Waspodo (2012:5) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang mempraktikkan peranan tambahan dan menunjukkan sumbangannya kepada organisasi melebihi peran spesifikasinya dalam kerja. Menurut juga, kesediaan dan keikutsertaan untuk melakukan usaha yang melebihi tanggung jawab formal dalam organisasi merupakan sesuatu yang efektif untuk meningkatkan fungsi sebuah organisasi. Menurut Organ (dalam Arifudin 2014:4) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku yang “*discretionary, not directly or explicitly recognized by formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization*”. Jadi menurut Organ, OCB merupakan perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi tugas.

Penilaian Kinerja terhadap karyawan biasanya didasarkan pada *job description* yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik-buruknya kinerja seorang karyawan dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description*. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini disebut sebagai *in-role*

behavior” (Greenberg & Baron, dalam Soegandhi 2013:4). Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra demi terselesaikannya tugas-tugas itu.

Terdapat sejumlah alasan sehingga OCB berpengaruh terhadap efektifitas organisasi, antara lain : (1) OCB dapat meningkatkan produktifitas kinerja; (2) OCB dapat meningkatkan produktifitas manajer; (3) OCB bisa menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan; (4) OCB akan membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok; (5) OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja; (6) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik; (7) OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan (8) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Organ dalam Herminingsih (2012:128) berpendapat bahwa perilaku *citizenship* atau ekstra peran ini diimplementasikan dalam 5 bentuk perilaku yaitu:

1. *Altruism* (perilaku membantu orang lain)

Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain. Perilaku membantu rekan atau teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapinya baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Indikator ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2. *Conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian)

Sifat kehati-hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehati-hatian tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh perusahaan atau perilaku yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Indikator ini menjangka jauh di atas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. (*Conscientiousness*) merupakan kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok.

3. *Sportsmanship* (perilaku yang sportif)

Menunjukkan suatu kerelaan atau toleransi untuk bertahan bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan tanpa mengeluh kendati keadaan perusahaan tersebut kurang menyenangkan. Indikator ini kurang mendapat perhatian pada penelitian empiris. Dikatakannya pula bahwa konstruk ini seyogianya memiliki cakupan yang lebih luas ; dalam pengertian individu tidak hanya mampu bertahan dalam ketidakpuasan akan tetapi ia juga harus tetap bersikap positif serta bersedia mengorbankan kepentingannya sendiri demi kelompok.

4. *Courtesy* (menjaga hubungan baik)

Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki indikator ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Sifat sopan dan taat, seperti melalui surat peringatan, atau pemberitahuan sebelumnya, dan meneruskan informasi dengan tepat. *Courtesy* dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.

5. *Civic Virtue* (kebijaksanaan warga)

Keterlibatan individu dalam suatu aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Secara sukarelaia berpartisipasi, bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi oleh organisasi. Ia juga aktif mengemukakan gagasan-gagasannya serta melalui pengamatannya pada lingkungan bisnis baik dalam hal ancaman maupun peluang.

Bacrach dalam Wibowo (2015:13), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), antara lain :

1. Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah karakteristik yang mempengaruhi terbentuknya organisasi, karakteristik ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu : *general affective “morale”* factor yang merupakan sikap terhadap pekerjaan, meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, dukungan kepemimpinan, serta persepsi akan keadilan. Serta *dispositional factor* yang terkait dengan

kepatuhan, kesetiakawanan, sensitivitas, dan kecenderungan untuk menyatakan sikap setuju atau tidak setuju mengenai apa yang terjadi dalam suatu organisasi.

2. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah karakter yang melibatkan diri secara aktif cenderung menjadi antecedent *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dibandingkan karakteristik pekerjaan yang rutin dan kurang mandiri karena pekerjaan yang rutin menyebabkan karyawan merasa bosan dan tidak bisa mengembangkan kreativitasnya. Hal ini mengakibatkan karyawan enggan untuk berinisiatif secara spontan untuk melakukan sesuatu yang berguna bagi organisasi.

3. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi adalah karakter yang mendukung keberadaan dan pengembangan diri karyawan secara positif melalui budaya organisasi, iklim organisasi dan *reward* sistem yang sesuai dan dapat menjadi antecedent *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dimana karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai bentuk timbal balik atas apa yang diberikan karyawan.

4. Karakteristik Kepemimpinan Organisasi

Karakteristik pemimpin dalam organisasi yang dapat menjadi antecedent ada dua macam. Karakteristik kepemimpinan transaksional yang melakukan kepemimpinan melalui proses transaksi yang telah disepakati antara dirinya dengan karyawan. Serta karakteristik kepemimpinan transaksional yang melakukan kepemimpinan melalui proses mempengaruhi hingga memotivasi pengembangan diri karyawan.

Beberapa pengukuran tentang OCB seseorang telah dikembangkan. Skala Morrison merupakan salah satu pengukuran yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan psikometrik yang baik. Menurut Aldag & Resckhe (2012:14) skala ini mengukur kelima indikator OCB sebagai berikut:

1. Indikator 1: *Altruism* (perilaku membantu orang tertentu)

- a. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat b. Membantu orang lain yang pekerjaannya overload
 - b. Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta
 - c. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk
 - d. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan
 - e. Menjadi *volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.
 - f. Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan.
2. Indikator 2: *Conscientiousness* (perilaku yang melebihi prasarat minimum seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya)
- a. Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai
 - b. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas dan sebagainya
 - c. Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon
 - d. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan
 - e. Datang segera jika dibutuhkan
 - f. Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari
3. Indikator 3 : *Sportmanship* (kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktifitas-aktifitas mengeluh dan mengumpat)
- a. Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi
 - b. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu
 - c. Tidak membesar-besarkan masalah diluar proporsinya
4. Indikator 4 : *Courtesy* (keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi)
- a. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi
 - b. Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap

penting

- c. Membantu mengatur kebersamaan secara departemental
5. Indikator 5 : *Civic Virtue* (menyimpan informasi tentang kejadian-kejadian maupun perubahan-perubahan dalam organisasi)
- a. Mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi
 - b. Membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi
 - c. Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat di amati. Oleh karena itu, OCB sebenarnya didasari oleh suatu motif / nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya

2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian

2.3.1. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB adalah suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi yang dilakukan sukarela diluar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. Organ dalam Titisari (2014:6) yang menyatakan bahwa: “*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktifitas individual karyawan”. Komitmen organisasi adalah indikator perilaku yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan dan melaksanakan tugas dan kewajibannya pada organisasi. Robbins dan Judge (2015:47) mendefinisikan komitmen organisasi

adalah tingkat dimana seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk tetap menjadi anggota. Kaswan (2012:293) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan ukuran kesediaan karyawan bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang.

2.3.2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*

Robbins dan Judge (2015:46) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif. Robbin *dalam* Kaswan (2012:288) menyatakan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup ada kondisi kerja yang kurang dari ideal dan serupa ini berarti penilaian (*assessment*) seseorang karyawan terhadap betapa puas dan tidak puas akan pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari sebuah unsur pekerjaan.

2.3.3. Pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior*

Organ (2015) berpendapat bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan OCB mereka, maka diyakini bahwa beberapa orang yang memperlihatkan siapa mereka atau bagaimana mereka memperlihatkan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk mereka menampilkan OCB. Teori kepribadian yang terkait sebagaimana yang dikemukakan oleh Griffin dalam Saefullah (2016:219), diantara pemahaman yang harus diketahui oleh para manajer adalah apa yang dinamakan sebagai “Model Lima Dimensi Mengenai Kepribadian” (*the Big Five Model of Personality*). Model ini menjelaskan bahwa pada dasarnya kepribadian dapat diidentifikasi dari lima jenis perilaku yang terdapat dalam setiap individu.

2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian

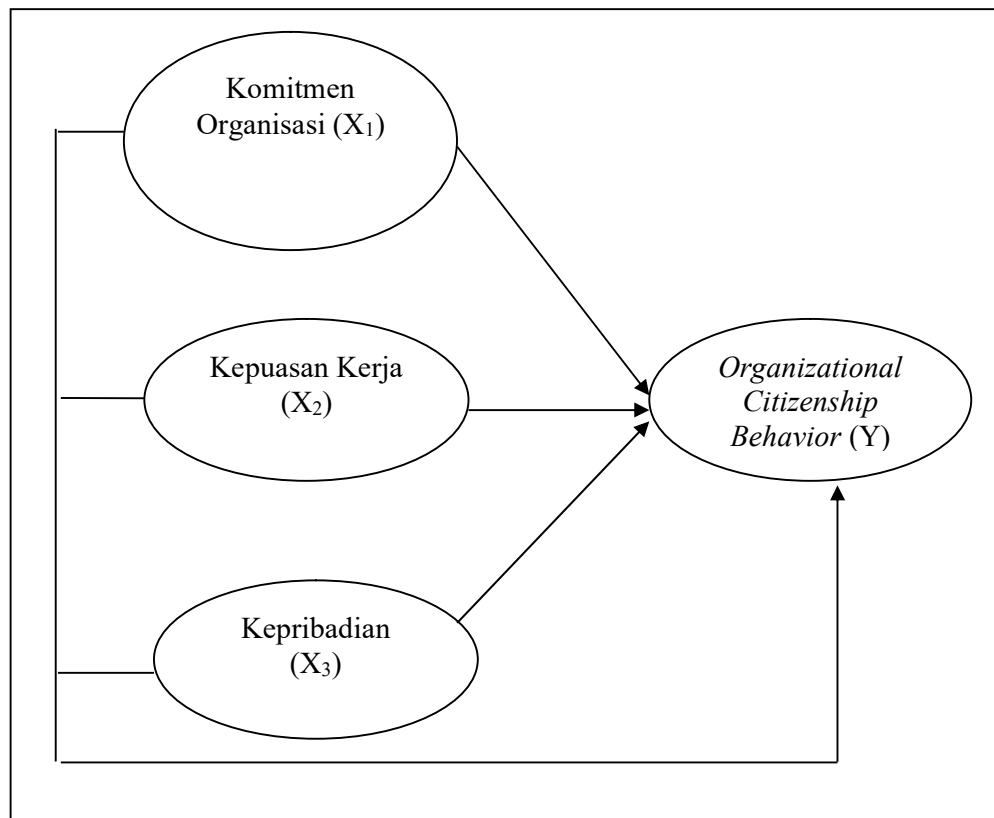
Hipotesis merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau pemecahan persoalan ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut. Anggapan atau asumsi dari hipotesis juga merupakan data, akan tetapi karena kemungkinan bisa salah, maka apabila digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan harus diuji terlebih dahulu dengan menggunakan data hasil observasi (Supranto, 2013:124).

Berdasarkan uraian dari kerangka teori di atas, maka dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat
- H2 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat
- H3 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat
- H1 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka konseptual penelitian dapat dinyatakan dalam bentuk paradigma. Paradigma dalam penelitian ini merupakan paradigma pengaruh tiga variabel independen (komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian) dan satu variabel dependen (*organizational citizenship behavior* tenaga medis) yang dapat digambarkan sebagai berikut



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Dalam kerangka konseptual ini dijelaskan tentang pengaruh antar variabel yang diteliti dan hipotesis yang akan terjadi dalam penelitian ini. Di dalam penelitian ini terdapat pengaruh langsung variabel komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*, pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, pengaruh variabel kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* serta secara bersama-sama pengaruh variabel komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian yang berjalan serasi, selaras dan seimbang merupakan kontribusi positif bagi instansi yang dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* tenaga medis.