

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (STUDI  
PADA PERAWAT RSIA ERIA BUNDA PEKANBARU)**

**Oleh : Angie Roy Saputra**

**Pembimbing : Kasmiruddin<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Universitas Riau. Pekanbaru. Indonesia. Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang  
Baru, Pekanbaru 28293

***Abstract***

*This study aims to determine the effect of job satisfaction and organizational climate on work organizational citizenship behavior (ocb) nurses at RSIA Eria Bunda Pekanbaru. It was proposed two independent variables and one dependent variable, namely job satisfaction and organizational climate as independent variables and organizational citizenship behavior (ocb) as a dependent variable. This research methods are descriptive and quantitative by using SPSS 21, where the sample used is nurses at RSIA Eria Bunda Pekanbaru with 71 respondents. To take the sample, the writer used census method. Technique of collecting data was through questionnaire and interview. The result of analysis using the validity test, reliability test, determination test, simple linear regression test, multiple linear regression test, t test, and f test. As the result, it can be seen that both the job satisfaction have significant on organizational citizenship behavior (ocb), that organizational climate have significant effect on organizational citizenship behavior (ocb). Job satisfaction and Organizational climate have a significant effect on organizational citizenship behavior (ocb).*

***Keywords: Job Satisfaction, Organizational Climate, and Organizational  
Citizenship Behavior.***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Dengan seiring perkembangan jaman dan di ikuti dengan adanya globalisasi, perkembangan dunia industri mengalami perubahan yang sangat signifikan apabila kita bandingkan dari masa ke masa. Dalam perkembangan ini, industri mengalami persaingan yang sangat ketat. Hal ini menuntut agar perusahaan mampu bertahan dan bersaing untuk menjaga kelangsungan perusahaan dan menunjukkan eksistensi yang baik dari usaha yang dijalani. Dalam menjaga kelangsungan perusahaan, para pelaku industri harus memperbaiki kualitas, efisiensi, efektivitas serta mampu mengantisipasi keinginan dan kebutuhan. Dengan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektifitas tidak hanya bergantung pada faktor teknologi modern, modal yang cukup, dan bahan baku yang bermutu saja. Namun semua faktor tersebut tidak mampu bergerak dan berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia yang baik.

Sumber daya manusia merupakan harta atau aset yang paling berharga dan penting dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia (Ardana dkk., 2012). Oleh karena itu, tenaga kerja yang profesional mutlak diperlukan. Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi (Robbins, 2007). Sumber daya manusia tidak saja membantu organisasi dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan

apa yang benar benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia. Pengelolaan sumber daya manusia (karyawan) saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. Darmawati, (2013). Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu pencapaian tujuan perusahaan sepenuhnya tergantung pada faktor sumber daya manusia yang dapat memberikan kinerja yang tinggi bagi perusahaan.

Sebagai sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan di pertahankan, serta dikembangkan dalam organisasi (Ardana dkk, 2012). Karyawan selain menjadi objek dalam pencapaian tujuan perusahaan, tetapi juga menjadi subjek atau pelaku yang dapat menjadi perancangan, pelaksana dan pengawasan yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Bukan hanya sumber daya manusia yang memiliki keahlian saja, tetapi yang menjadi pertimbangan adalah bagaimana keberadaan pekerjaan tertentu mendukung situasi dalam bekerja, sehingga karyawan bersedia untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya (SOP) dengan sukarela tanpa diawasi atau yang lebih kita kenal dengan nama perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan di dalam bahasa Indonesia disebut perilaku ekstra peran.

Aldag dan Reschke(1997) dalam darto (2014) menyatakan bahwa perilaku *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB) sebagai kontribusi seorang karyawan yang cukup besar melebihi tuntutan peran di perusahaan dan menjadi pencapaian kinerja yang sangat baik didalam perusahaan . Organ D.W dkk (2006) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individu. OCB merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja. Munculnya OCB memberikan dampak positif tidak hanya bagi karyawan itu sendiri tetapi juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi tersebut. Organisasi yang sukses memiliki karyawan yang melampaui tanggung jawab pada pekerjaan formal dan bebas memberikan waktu dan energi mereka untuk berhasil dalam tugas yang di kerjakan. Perilaku tersebut tidak di tentukan, namun memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi organisasi.

Menurut Organ *et al* (2006) istilah *organizational citizenship behavior* ini diharapkan dapat memberikan efek yang lebih baik dari komitmen karyawan. Sehingga dapat membantu mengoptimalkan kinerja organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan. Sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah, dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik.

Salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku OCB adalah kepuasan kerja (Robbins, 2007). Karyawan organisasi harus saling bekerjasama

dan mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan pada satu kesatuan unit kerja untuk kepentingan organisasi, guna pencapaian tujuan organisasi itu sendiri. Organisasi dalam mengemban visi, misi dan tata nilai yang dianut senantiasa berprinsip bahwa sumber daya manusia merupakan asset yang sangat berharga sehingga sangat perlu diperdayakan semaksimal mungkin melalui kepemimpinan dan atau budaya yang kondusif agar dapat memotivasi pegawai untuk berprestasi melampaui harapan. Pencapaian visi, misi, dan tata nilai tersebut tidaklah mudah bagi organisasi . Kepuasan perawat atas apa yang telah dilakukannya untuk kepentingan organisasi dan pribadinya perlu mendapat perhatian dari seorang pemimpin, hal ini tidak lain agar pegawai dalam pencapaian tujuan melebihi apa yang diharapkan. Bukti menunjukkan bahwa kepuasan mempengaruhi OCB, namun menurut persepsi keadilan (Robbins, 2007:109).

Hubungan pengaruh ini sudah dibuktikan oleh hasil penelitian Al Rohati (2014) kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizship Behavior*) Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini diketahui dari besarnya nilai presentasi pengaruh dan hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Soegandhi (2013) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satunya iklim organisasi. Wirawan

(2007) mendefinisikan iklim organisasi berwujud sebagai persepsi terhadap lingkungan baik secara individu, maupun kelompok. Steers dalam wirawan (2007) juga menjelaskan bahwa iklim organisasi bermanfaat bagi individu yang mengharapkan tingkat perilaku dalam bekerja kearah tujuan yang tinggi.

Brahmanan dan Herman (2007) menemukan Iklim organisasi akan menentukan apakah seseorang melakukan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan prosedur yang ditetapkan atau tidak. Jika iklim organisasi dipersepsikan secara positif, maka individu sebagai anggota organisasi akan sukarela melaksanakan pekerjaannya dalam organisasi melebihi apa yang diharapkan (Organ, D.W, dkk:2006).

Iklim organisasi yang kondusif bagi anggota organisasi (karyawan) mampu memberikan kenyamanan bekerja, bahkan mereka bekerja akan bertahan dan loyal terhadap organisasi atau perusahaan. Wirawan (2007). Jika iklim organisasi sudah kondusif dan komitmen sudah terbentuk, karyawan akan lebih produktif dalam menjalankan tugas dengan sukarela melakukan perilaku-perilaku *extra role* tanpa mengharapkan imbalan apapun. iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh organisasi.

Hubungan pengaruh ini sudah dibuktikan oleh hasil penelitian Utami (2013) dengan judul Pengaruh Iklim Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja anggota organisasi yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan iklim organisasi

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Di Indonesia khususnya di provinsi Riau, banyak terdapat perusahaan yang berkembang pesat serta mampu bertahan mengikuti arus perkembangan globalisasi, ialah RSIA Eria Bunda Pekanbaru yang terletak di jalan KH.Ahmad Dahlan No.163, Kp.Tengah, Sukajadi, Kota Pekanbaru. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Inilah menjadi alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian, yang di dasari atas pertimbangan bahwa perusahaan ini merupakan perusahaan pelayanan kesehatan yang mampu tumbuh dan berkembang dalam persaingan global. Untuk mencapai sebuah visi perusahaan, banyak komponen yang harus diperhatikan, salah satu ialah karyawan.

Rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Eria Bunda merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan jasa pelayanan medis kepada masyarakat khususnya untuk anak anak dan ibu bersalin. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan khusus ibu dan anak. Berdasarkan uraian diatas, untuk itulah dalam penulisan ini penulis memilih judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Studi pada Perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru)”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu **“Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap**

## **Organizational Citizenship Behaviour (Studi pada Perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru)”**

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui kepuasan kerja pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui iklim organisasi pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
- 3) Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

### **Manfaat Penelitian**

Sedangkan hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat antara lain sebagai berikut:

- 1) Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dalam perkembangan Ilmu Administrasi dan Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas

Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.

- 2) Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi Rumah Sakit dengan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai hubungan kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- 3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) RSIA Eria Bunda Pekanbaru sebagai masukan dan perbandingan atas pentingnya peran OCB serta bahan pertimbangan upaya meningkatkan komitmen organisasi.
- 4) Bagi peneliti, hasil penelitian dapat menambah wawasan peneliti dan dijadikan sebagai syarat kelulusan.

### **Kerangka teori**

#### **1. Kepuasan Kerja**

Terdapat beberapa definisi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli, salah satunya oleh Robbins & Judge (2008) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Pendapat lain dikemukakan oleh Porter (dalam Pradikta, 2011), ia mendefinisikan kepuasan kerja adalah selisih dari sesuatu yang seharusnya ada dengan sesuatu yang sesungguhnya ada. Semakin kecil selisih kondisi yang seharusnya ada dengan kondisi yang sesungguhnya ada, maka seseorang cenderung merasa semakin puas.

Jadi berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari individu atau karyawan

yang menggambarkan sikap positif atau negatif dari pencapaian atau *achievement* dalam pekerjaannya. Dimana seorang karyawan akan merasa puas jika apa yang mereka butuhkan dan inginkan telah tercapai

Ada beberapa dimensi dari kepuasan kerjaseperti yang diuraikan oleh Luthans (2006) antara lain sebagai berikut:

1) Pekerjaan.

*Work it self* adalah sifat menyeluruh dari pekerjaan itu sendiri yang merupakan faktor penentu utama dalam kepuasan kerja. Pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja melalui rancangan jabatan. Pekerjaan itu dipengaruhi oleh elemen-elemen seperti *skill variety, task significant, autonomy and feed back* dari pekerjaan itu sendiri yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja

2) Atasan.

*Supervision* merupakan pengawasan langsung yang dilaksanakan seseorang atasan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya *supervisor* yang baik harus menghadapi pekerjaan bawahannya dan dapat menjadi figure yang disenangi bawahannya.

3) Promosi.

*Promotion* adalah perpindahan pegawai dari satu jabatan ke jabatan yang lain yang mempunyai tingkat organisasional, tanggung jawab dan pembayaran yang lebih tinggi.

4) Upah atau gaji.

*Pay* dapat diartikan sebagai balas jasa berupa uang yang diberikan perusahaan kepada seorang pegawai sebagai imbalan atas tenaga, pemikiran dan waktu yang telah diberikan kepada perusahaan.

5) Kondisi kerja.

Coworkers merupakan interaksi social yang terjadi antara sesama rekan sekerja dalam lingkungan pekerjaan baik sebagai sesama pekerja atasan dan bawahan dan antara rekan sekerja yang berbeda jenis pekerjaannya.

## 2. Iklim Organisasi

Dalam suatu organisasi, pimpinan bersama karyawan menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan organisasi, aktivitas yang dilakukan itu pada hakekatnya adalah merupakan bagian dari perilaku pemimpin dan karyawan dalam organisasi. Perilaku ataupun sikap tersebut berbeda antara satu dengan yang lainnya, tidak hanya karena perbedaan kemampuan tetapi juga karena latar belakang pendidikan dan motivasi yang dimiliki. Motivasi tersebut meliputi kebutuhan, keinginan atau dorongan yang ada dalam diri setiap orang.

Sikap pimpinan terhadap bawahan dan sikap bawahan antara sesamanya saling bekerjasama dan kondusif sangat dibutuhkan untuk tumbuhnya iklim organisasi yang baik dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian iklim organisasi sangat memegang peran penting dalam menentukan keikutsertaan karyawan dalam keinginan organisasi

Iklim organisasi melukiskan lingkungan internal organisasi dan berakar pada budaya organisasi. Umumnya iklim organisasi dengan mudah dapat dikontrol oleh pemimpin atau manajer. Iklim organisasi merupakan persepsi anggota organisasi mengenai dimensi-dimensi iklim organisasi. Iklim organisasi mempengaruhi perilaku anggota organisasi yang

kemudian mempengaruhi kinerja mereka dan kemudian mempengaruhi kinerja organisasi.

Robert Stringer (dalam Wirawan, 2007) mengatakan bahwa iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi. Selanjutnya menurut stringer untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan. (1) struktur, (2) standar-standar, (3) tanggung jawab, (4) penghargaan, (5) dukungan, (6) komitmen.

Ada beberapa dimensi dari iklim organisasi seperti yang diuraikan oleh Robert Stringer (dalam Wirawan, 2007) antara lain sebagai berikut:

#### 1. Struktur.

Struktur organisasi merefleksikan perasaan dalam organisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefenisikan secara baik. Struktur rendah jika mereka merasa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan mengambil keputusan

#### 2. Standar-standar.

Standar-standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya

anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih rendah untuk kinerja.

#### 3. Tanggung jawab.

Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “bos diri sendiri” dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan masalahnya sendiri. Tanggung jawab rendah menunjukkan bahwa pengambilan resiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

#### 4. Penghargaan.

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan.

#### 5. Dukungan.

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara anggota kelompok kerja. Dukungan tinggi jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa memperoleh bantuan dari atasannya, jika mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas. Jika dukungan rendah, anggota organisasi merasa terisolasi atau tersisih sendiri

#### 6. Komitmen.

Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kesetiaan terhadap pencapaian tujuan organisasi .

### **3. Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**

Robbins (2011) menyatakan organisasi yang sukses adalah organisasi yang membutuhkan karyawan yang mampu bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka, atau memberikan kinerja yang melampaui perkiraan dan fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Podsakoff (dalam Jati, 2013), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan berdampak pada penilaian kerja. Konsep *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diinspirasi oleh perilaku karyawan yang melebihi peran kerja yang diatur dalam *job description* mereka.

Jati (2013) menyimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku positif dalam organisasi diluar deskripsi peran kerja, terkadang tidak terlihat jelas, bersifat sukarela dan tidak menghasilkan imbalan (*reward*) secara formal namun banyak memberikan kontribusi untuk organisasi. Perilaku ini tidak harus dimiliki oleh setiap karyawan dan tidak ada sanksi khusus bagi karyawan yang tidak menampilkan perilaku tersebut. Namun kemunculan perilaku tersebut sangat

diharapkan oleh setiap jenis organisasi.

Perilaku dan peranan yang dilakukan oleh karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan. Berbagai pendapat yang mengemukakan tentang pentingnya perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi deskripsi jabatan yang ada antara lain seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2011) menyatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Ada beberapa dimensi dari *organizational citizenship behavior* seperti yang diuraikan oleh Organ (2006) antara lain sebagai berikut:

#### *1 Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

#### *2 Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas

#### *3 Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang

mempunyai tingkatan yang tinggi dalam spotmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

#### 4 *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

#### 5 *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

### **Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour**

Terdapat hubungan positif dan signifikan kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (Mubasysyir Hasanbasri, 2007). (Roby Sambung, 2011) menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka *organizational citizenship behavior (OCB)* semakin tinggi, begitupun sebaliknya.

### **Hubungan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour**

OCB sebagai indikator penting untuk penampilan kerja karyawan, yang berdampak pada hasil positif berupa kualitas layanan yang lebih baik dan keefektifan organisasi (Gatot 2007) lebih lanjut gatot 2007. Menjelaskan hubungan iklim organisasi dengan OCB yaitu, jika iklim organisasi dipresepikan secara positif maka perilaku OCB akan muncul instansi yang memiliki tanggung jawab

### **Hipotesis**

Hipotesis merupakan suatu kenyataan yang bersifat sementara atau dengan tanggapan, pendapat atau asumsi yang mungkin benar dan mungkin salah. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang di sajikan penulis adalah berdasarkan rumusan masalah, landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulisan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB pada perawat di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
2. Diduga bahwa Iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB pada perawat di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
3. Diduga Kepuasan kerja dan Iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap OCB pada perawat di RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

### **Teknik Pengukuran**

Teknik pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adala

Skala Likert, dimana menurut Suhartanto (2014:189) skala ini meminta responden untuk merespon sejauh mana mereka setuju atau tidak tentang suatu objek yang mereka persepsikan. Skala Likert pada umumnya menggunakan lima skala deskripsi yaitu “sangat baik”, “baik”, “cukup baik”, “tidak baik” dan “sangat tidak baik”.

## **Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di RSIA Eria Bunda Pekanbaru yang terletak di Jalan K.H. Ahma Dahlan No.163, Kp.Tengah, Sukajadi, Kota Pekanbaru.

### **2. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di RSIA Eria Bunda sebanyak 71 orang.

### **3. Sampel**

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 71 orang perawat yang di tentukan dengan metode *sesnus sampling*.

### **1. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini data yang penulis gunakan adalah data primer dan data sekunder.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dengan menggunakan wawancara dan kuesioner.

### **3. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

### **4. Uji Instrumen Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kusioner. Suatu kusioner. Suatu kusioner dikatakan valid jika

pernyataan pada kusioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang di ukur oleh kusioner tersebut. Untuk menguji validitas kusioner digunakan rumus statistik koefisien korelasi produk moment dari person yang dapat dicari melalui program SPSS. Untuk menguji validitas kusioner digunakan rumus sebagai berikut (Sugiono, 2010).

#### **b. Uji Reabilitas**

Menurut Riduwan & Sunarto (2007) uji reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

### **5. Uji Analisis Data**

Uji analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis regresi linear sederhana dan uji analisis regresi linear berganda.

### **6. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, pertama Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Yang kedua Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individu pengaruh dari variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat, dan Uji statistik F digunakan untuk mengetahui variabel independen yaitu kepuasan kerja ( $X_1$ ), iklim organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara (simultan) terhadap variabel dependen yaitu organizational citizenship behaviour (Y).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari usia responden didominasi berusia 22-28 tahun, jenis kelamin lebih didominasi oleh perempuan, dan kemudian pendidikan terakhir didominasi responden tamatan sarjana (S1).

Setelah pengujian validitas maka terlihat bahwa semua instrument yang digunakan dalam penelitian ini valid, selanjutnya pengujian reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa jawaban responden atas pernyataan dari semua variabel yang digunakan adalah reliabel (dapat dipercaya).

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistic didapat sebagai berikut:

$$Y = 2,451 + 0,597 X_1 + 0,346 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta (a) adalah 2,451 ini dapat diartikan jika ke[uasan dan iklim organisasinya (0), maka *organizational citizenship behavior* bernilai 2,451
- Nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja (X1) yaitu 0,597 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kepuasan kerja sebesar 1 satuan, maka akan meningkat *organizational citizenship behavior* sebesar 0,597 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel iklim organisasi (X2) yaitu 0,346 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan iklim organisasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkat *organizational citizenship behavior* sebesar 0,346 dengan

asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

asil Uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour

diketahui  $t_{hitung} (6.700) > t_{tabel} (2.160)$  dengan signifikansi  $(0,000) < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yaitu secara parsial variable kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*

- b. Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 8,337 dengan tingkat signifikan 0,000. Selanjutnya untuk mengetahui t tabel dapat digunakan besaran derajat kebebasan (df) dengan cara menghitung  $df = n - 2 = 71 - 2 = 69$ . Berdasarkan distribusi uji t, diketahui nilai t tabel untuk  $df = 69$  pada alpha  $5\% / 2$  atau  $0,05 / 2 = 0,025$  adalah sebesar 1,985. Maka hipotesis yang berbunyi diduga ada pengaruh signifikan antara iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* dapat diterima.

Dari hasil pengujian hipotesis . Nilai F hitung sebesar 50.406 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka hipotesis yang berbunyi diduga ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* dapat diterima. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja dan iklim organisasi maka *organizational citizenship* semakin meningkat, begitu sebaliknya.

Dari hasil pengujian koefisien determinasi berganda diperoleh Pada model regresi diketahui nilai R sebesar 0,773 artinya adalah bahwa korelasi parsial anatara variabel

independen dengan variabel dependen memiliki hubungan yang kuat.

Diketahui R Square merupakan koefisien determinasi. Dan diperoleh nilai R Square sebesar 0,597 artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap organizational citizenship behavior adalah sebesar 59,7%. Sedangkan sisanya 40,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. .

## 2. Pembahasan

Di Indonesia khususnya di provinsi Riau, banyak terdapat perusahaan yang berkembang pesat serta mampu bertahan mengikuti arus perkembangan globalisasi, ialah RSIA Eria Bunda Pekanbaru yang terletak di jalan KH.Ahmad Dahlan No.163, Kp.Tengah, Sukajadi, Kota Pekanbaru. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Inilah menjadi alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian, yang di dasari atas pertimbangan bahwa perusahaan ini merupakan perusahaan pelayanan kesehatan yang mampu tumbuh dan berkembang dalam persaingan global. Untuk mencapai sebuah visi perusahaan, banyak komponen yang harus diperhatikan, salah satu ialah karyawan.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menyoroti dua variabel bebas yang diduga berpengaruh besar terhadap organizational citizenship behaviour perawat. Variabel tersebut adalah kepuasan kerja dan iklim organisasi. Berikut ini penjelasan atas jawaban hipotesis penelitian:

### a. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku OCB adalah kepuasan kerja (Robbins, 2007). Karyawan organisasi harus saling bekerjasama dan mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan pada satu kesatuan unit kerja untuk kepentingan organisasi, guna pencapaian tujuan organisasi itu sendiri. Organisasi dalam mengemban visi, misi dan tata nilai yang dianut senantiasa berprinsip bahwa sumber daya manusia merupakan asset yang sangat berharga sehingga sangat perlu diperdayakan semaksimal mungkin melalui kepemimpinan dan atau budaya yang kondusif agar dapat memotivasi pegawai untuk berprestasi melampaui harapan.

### b. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Soegandhi (2013) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satunya iklim organisasi. Wirawan (2007) mendefinisikan iklim organisasi berwujud sebagai persepsi terhadap lingkungan baik secara individu, maupun kelompok. Steers dalam wirawan (2007) juga menjelaskan bahwa iklim organisasi bermanfaat bagi individu yang mengharapkan tingkat perilaku dalam bekerja kearah tujuan yang tinggi. Brahmanan dan Herman (2007) menemukan Iklim organisasi akan menentukan apakah seseorang melakukan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan prosedur yang ditetapkan atau tidak . Jika iklim organisasi dipersepsikan secara

positif, maka individu sebagai anggota organisasi akan sukarela melaksanakan pekerjaannya dalam organisasi melebihi apa yang diharapkan (Organ, D.W, dkk:2006).

Iklim organisasi yang kondusif bagi anggota organisasi (karyawan) mampu memberikan kenyamanan bekerja, bahkan mereka bekerja akan bertahan dan loyal terhadap organisasi atau perusahaan. Wirawan (2007). Jika iklim organisasi sudah kondusif dan komitmen sudah terbentuk, karyawan akan lebih produktif dalam menjalankan tugas dengan sukarela melakukan perilaku-perilaku *extra role* tanpa mengharapkan imbalan apapun. iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang akan menggambarkan perbedaan tersebut. Semua organisasi memiliki strategi dalam manajemen SDM. Iklim organisasi yang terbuka, bagaimana pun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki persepsi positif pada organisasinya.

c. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

1. Sikap perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru terhadap pekerjaan sudah tergolong baik, ini berarti bahwa ada sebagian perawat sudah merasa puas terhadap pekerjaannya dan sebagian lagi merasa kurang puas terhadap pekerjaannya, hal ini terlihat dari masih kurangnya perawat merasa puas terhadap pekerjaan dia sendiri dan kondisi pekerjaan yang kurang menyenangkan
2. Sebagian besar RSIA Eria Bunda Pekanbaru sudah memberikan suasana pekerjaan yang baik untuk menunjang produktivitas perawat. Namun ada sebagian kecil perawat yang masih kurang memunculkan persepsi baik tentang suasana pekerjaan di RSIA Eria Bunda diantaranya perawat kurang merespon secara positif tentang penetapan standard kerja, penghargaan atau reward, dan dukungan.
3. *Perilaku Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) RSIA Eria Bunda dinilai cukup memuaskan, ini dapat dilihat dari lima dimensi *altruism, courtesy, sportmanship, conscientiousness, dan civic virtue*. Dimensi *sportmanship* mendapatkan skor tertinggi dari tanggapan perawat, dan dimensi *altruism* mendapatkan skor terendah, yang artinya ada

- sebagian perawat yang kurang memunculkan perilaku extra peran (*Organizational Citizenship Behaviour*) dan ada sebagian perawat lagi yang sudah memunculkan perilaku extra peran (*Organizational Citizenship Behaviour*) tersebut
4. Berdasarkan pembahasan hasil analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi iklim organisasi yang dimiliki seorang perawat maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Al Rohayati (2014) dan Iqbal Fanani (2012) yang juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini.
  5. Berdasarkan pembahasan hasil analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi loyalitas kerja yang dimiliki oleh seorang perawat, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat tersebut. Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi iklim organisasi yang dimiliki seorang perawat maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Saleh lubis (2015) dan Irman ukkas (2017) yang juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini.
  6. Berdasarkan uji koefien korelasi (r) antara variabel independen (kepuasan kerja dan iklim organisasi) memiliki hubungan kuat dengan variabel dependen (*organizational citizenship behavior*) pada perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, selanjutnya penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya. Adapun saran-saran dari penulis yaitu sebagai berikut :

- 1 **Bagi Rumah Sakit**, diharapkan kepada RSIA Eria Bunda Pekanbaru dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja perawatnya, khususnya dilihat dari segi pekerjaan itu sendiri dari perawat . Hal ini dapat dilakukan dengan cara pemberian pembagian pekerjaan pada perawat sesuai kemampuan dan kebutuhan perawat untuk memenuhi target tertentu, peningkatan solidaritas dan kerja sama dengan rekan kerja dalam hal pekerjaan, dan pemberian kesempatan kepada perawat untuk meningkatkan keterampilan. Selanjutnya pada iklim organisasi sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan penetapan standard kerja yang sesuai dengan kebutuhan perawat dan memberikan dukungan terhadap perawat dan juga meningkatkan dalam

pemberian penghargaan atau reward. Sedangkan untuk memaksimalkan perilaku extra peran (*organizational citizenship behavior*) pihak rumah sakit perlu memperhatikan sikap atau rasa kepedulian antara sesama perawat dan juga terhadap pasien tidak menimbulkan permasalahan terhadap sesama perawat agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.

- 2 **Bagi Peneliti Selanjutnya**, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbesar populasi dan sampel dengan cakupan wilayah yang lebih luas selain area pekanbaru. Selain dari pada itu penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel kepuasan kerja sebagai variabel moderating.

#### DAFTAR PUSTAKA

- AI Rohayati ,2014. *Pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior: Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia*. Smart – Study & Manajement Research. Vol 11.No. 1-2014.
- Ardana,K, Mujiati,N.W. dan Mudiarta Utama, IW.2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Brahman, S, dan Herman, S.2007. *Transformasional Leadership dan Organizational Citizenship Behavior di Utama*. Laporan Peneliti Kelompok. Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatma.
- Dana, Mubasysyir Hasanbasri. *Hubungan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Politeknik Kesehatan Banjarmasin*. WPS No. 2 Januari 2007 1<sup>st</sup> draft.
- Darmawati, Arum. 2013. *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi*
- Darto, M. 2014 *Peran Organizational Citizenship Behaviour dalam peningkatan kinerja individu disektor public*. Jurnal Borneo Administrator.
- Davis, Keith dan John W, Newsroom. 1985. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Gatot, 2000. *Pengaruh Iklim Organisasi dan loyalitas kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior*, Jurnal.Sukarta Universitas Muhammadiyah Sukarta.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich 2000. *Organizations: Behavior, Structure and Process*. Boston : McGraw-Hill Companies. Inc.
- Jablin Fredric. 1987, *Handbook of Organizational Communication: An Interdisciplinary Prespective*. Sage Publications

- Jati, Agung Nugroho 2013. *Kualiatas Kehidupan Kerja dan Komitmen dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Kiat Bisnis Vol.5 No.2
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Kusumono, B. C. S.2006. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Keputusan Imbalan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Pada Keryawan*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi. No.3. pp. 253-266.
- Organ, Denis W, dkk.2006. *Organizational Citizenship Behaviour : Its Nature Antecedents And Consequences*. California : Sage Publication
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B. Paine, J. B., & Bachrach, D, G. 2000. *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. Journal of Management, vol. 26, no.3
- Robbins dan Judge, 2008. *Perilaku Organisasi*, Buku 1. Cet. 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins Stephen. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P, & Judge. Timothy A. 2011 *Perilaku Organisasi II* . Jakarta : Salemba Empat
- Roby Sambung, *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB-1 Dan OCB-0 Dengan Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderating* (Studi pada Universitas Palangka Raya). Analisis Manajemen Vol.5 No.2 Desember 2011.
- Soeghandhi, V .M ,Eddy M.S dan Roy S. 2013 : *Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim*. AGORA JOURNAL., 1(1)
- Soeharto I, 2002. *Manajemen Proyek dari Konseptual sampe Operasional*., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2012. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Rafigrafindo Persada.

Utami, H.M. 2013. *Pengaruh Iklim Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Anggota Koperasi*. E – Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

Wirawan, 2007. *Budaya Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat.

Yuwono, I. dkk, 2005. *Psikologi Industri & Organisasi*. Surabaya: Fakultas Psikologi Iniversitas Airlangga