

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit Al-Islam adalah rumah sakit di wilayah Bandung timur yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat darurat, yang dilengkapi dengan unit-unit pelayanan penunjang medis lainnya dan ditunjang pula dengan sarana penunjang non medis lainnya untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada para pasiennya, tepatnya di Jalan Soekarno Hatta No. 644 Kelurahan Sekejati, Kecamatan Margacinta, Kota Bandung, Awal berdirinya Rumah Sakit Al-Islam merupakan buah pikiran ibu-ibu yang tergabung dalam organisasi Badan Kerja Sama Wanita Islam (BKSWI) Jawa Barat yang anggotanya terdiri atas Ormas Kewanitaan Islam yang ada di Jawa Barat. Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang terdiri dari sekelompok orang baik tenaga kerja medis maupun non-medis yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai keberhasilan atau tujuan tersebut, perlu adanya manajemen. Manajemen yang baik akan mempermudah organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Manajemen adalah serangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Griffin, 2004). Dengan manajemen, penggunaan sumber-sumber menjadi lebih efisien dan pencapaian tujuan menjadi lebih efektif.

Rumah Sakit Al-Islam menjadi rumah sakit yang semakin berkembang baik dalam pelayanan maupun fasilitasnya. Namun seiring waktu, persaingan menjadi semakin tinggi dan bervariasi bagi Rumah Sakit Al-Islam Bandung. Untuk dapat mempertahankan dan terus berkembang dalam kondisi tersebut, pihak rumah sakit harus dapat mengolah dan mengelola sumber daya yang dimiliki secara maksimal untuk pencapaian tujuan. Salah satunya adalah yang berhubungan dengan manusia, yaitu sumber daya manusia. Hal tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Dimana sumber daya manusia adalah yang menggerakkan roda perusahaan, yaitu terdapat orang-orang yang memberikan tenaga, keahlian serta kreatifitas yang mereka salurkan untuk organisasi. Keunggulan suatu organisasi ditentukan oleh keunggulan sumber daya yang dimiliki dan bagaimana cara perusahaan memanajemeni atau mengelola sumber daya tersebut. Sebagaimana Hasibuan (2012), menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni yang didalamnya mengatur tentang suatu hubungan serta peranan tenaga kerja, agar lebih efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi tujuan dari pemerintah dengan cara meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Al-Islam Bandung merupakan institusi yang bertugas menyelenggarakan pelayanan tersebut. Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan membutuhkan berbagai elemen penting salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu SDM kesehatan harus dapat dikelola melalui manajemen

yang baik dengan berbagai subsistem salah satu diantaranya yaitu manajemen kinerja.

Kinerja juga memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan untuk pencapaian tujuan dan umur perusahaan, karena jika berbicara mengenai kinerja pasti berkaitan erat dengan tenaga kerja. Tidak mengherankan jika sejak dulu hingga saat ini penelitian tentang tenaga kerja akan selalu dan terus berkembang, karena tenaga kerja merupakan salah satu kunci perusahaan. Sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik sebagaimana diharapkan serta mengalami perubahan kearah yang lebih baik dan terus maju tentunya didukung oleh kinerja pegawai. Semakin berkembang dan majunya suatu organisasi tidak dapat dipungkiri bahwa faktor kualitas manajemen kinerja memberikan pengaruh sebagai kekuatan pendorong yang mampu membantu untuk pencapaian tujuan. Apabila seorang pegawai dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik sesuai dengan sasaran yang dicapai, maka pegawai tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik. Untuk mendapatkan kinerja yang berkualitas diperlukan usaha, kerja keras, serta disiplin kerja yang tinggi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Mangkunegara (2009), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemudian Fahmi (2012), menyatakan kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik yang bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu tertentu. Selanjutnya Marwansyah (2012), menyatakan bahwa kinerja adalah

pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil atau pencapaian kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas dalam pekerjaan atau tugas yang dibebankan kepadanya di suatu organisasi baik yang bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* selama satu periode waktu tertentu. Kinerja juga berkaitan dengan proses kerja, manajemen, pengembangan dan imbalan yang saling berhubungan satu sama lain yang nantinya akan menjadi suatu kekuatan penggabung yang amat kuat, dan memastikan bahwa proses tersebut dihubungkan secara tepat sebagai bagian fundamental dari pendekatan manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan dalam organisasi atau perusahaan sebagai mana mestinya (Dharma, 2012).

Yang menjadi dasar dalam mewujudkan konsep dari manajemen kinerja salah satunya adalah dengan cara mengembangkan dan mengutamakan komunikasi yang efektif antara pihak satu dengan pihak lainnya, baik di lingkungan perusahaan maupun luar perusahaan. Seperti menciptakan kerja sama yang harmonis dan terintegrasi antara atasan dan bawahannya. Adanya hubungan serta keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam usaha bersama-sama untuk mencapai tujuan akan dengan mudah mewujudkan manajemen kinerja. Nasucha (2004) dalam Fahmi (2011), menerangkan bahwa kinerja organisasi merupakan efektivitas organisasi secara keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan yang ditetapkan oleh setiap kelompok yang terkait dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan

kemampuan organisasi secara berkelanjutan untuk mencapainya secara efektif.

Peningkatan manajemen kinerja tidak hanya berpengaruh dalam peningkatan hasil di perusahaan saja, namun mampu menjadi nilai lebih bagi para pegawai. Pada saat diterapkannya manajemen kinerja, maka kemampuan dan kualitas seorang pegawai dalam bekerja juga akan menjadi lebih baik, karena ia terbiasa bekerja sesuai dengan konsep tujuan dan elemen dari manajemen kinerja. Sayangnya untuk meningkatkan kinerja manusia tidaklah mudah dan merupakan suatu tantangan terberat, karena ini berkenaan dengan mengubah cara berfikir seseorang. Kinerja organisasi dikatakan lancar pasti tidak jauh dikaitkan dengan efektivitas dan efisiensi. Manusia dapat dikatakan sebagai makhluk sosial, dimana mereka akan saling membutuhkan dan membantu satu sama lain. Pekerjaan yang dilakukan secara bersama, tentu saja kinerja yang dihasilkan akan memuaskan. Keadaan tersebut tergambar dalam perilaku organisasi. Gitosudarmo dalam Feriyanto dan Triana (2015), menerangkan bahwa perilaku organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan.

Perusahaan pasti menginginkan pegawai yang memberikan kinerja melebihi harapan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka yang tercantum dalam *job description*. Hal ini termasuk kedalam perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*). Sebagaimana penjelasan Pangarso (2016), bahwa perilaku kewargaan organisasional (*Organizational Citizenship Behavior*) merupakan perilaku yang dilakukan oleh seseorang diluar

aturan formal yang berkontribusi terhadap terpenuhinya tujuan organisasi dimana hal tersebut tidak mendapat penghargaan terhadap apa yang telah dilakukannya. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan pegawai yang akan memperlihatkan perilaku “kewargaan yang baik”, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi (Robbins & Judge, 2008).

Berdasarkan informasi yang didapatkan pada saat wawancara tidak terstruktur dengan Kepala Perawat Rumah Sakit Al-Islam Bandung, didapat informasi bahwa kinerja pegawai di Rumah Sakit Al-Islam Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu dilihat dari ilmu pengetahuannya, kualitas dan kuantitasnya berupa keahliannya dalam bekerja atau hasil kerja, kemudian sikap kerjanya berupa tanggung jawab, kehadiran, disiplin, kerjasama dan lain-lain.

**Tabel 1.1**

**Tingkat Kepatuhan Karyawan Terhadap Peraturan Kekaryawananan**

<b>Kehadiran</b>	
Angka Keterlambatan	$\leq 30$ menit
Alpa	$< 0.05\%$
Kesakitan	$< 1.6\%$

Sumber: Data Rumah Sakit Al-Islam Bandung, 2018

**Tabel 1.2**  
**Angka Keterlambatan Karyawan**

Keterangan	Jumlah
Rata-rata karyawan yang terlambat	325 orang (36%)
Keterlambatan s/d bulan Desember 2017	2949 jam
Rata-rata keterlambatan	245.7 jam/bulan
Rata-rata keterlambatan per karyawan	0.73 jam = 43.8 menit/bulan

Sumber: Data Rumah Sakit Al-Islam Bandung, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 menurut data yang didapat di bagian personalia, angka keterlambatan masih melebihi standar yang ditetapkan sehingga perlu adanya *monitoring*, evaluasi, dan pembinaan yang lebih ditingkatkan lagi. Kemudian untuk angka sakit pun melebihi standar sehingga perlu adanya evaluasi kecenderungan jenis penyakit sehingga tindak lanjut lebih fokus.

Kinerja karyawan yang rendah salah satunya disebabkan oleh ketidakhadiran, Suatu pekerjaan akan sulit diselesaikan apabila pegawainya tidak hadir di kantor. Ketidakhadiran tersebut akan membebankan rumah sakit karena dianggap tidak efektif. Kemudian ketidakhadiran ini juga tidak dapat dihilangkan sama sekali. Meskipun demikian, taraf yang berlebihan ternyata akan memiliki dampak langsung dan segera terhadap fungsi organisasi di Rumah Sakit Al-Islam. Dengan ketidakhadiran perawat, maka akan adanya perilaku yang dilakukan oleh pegawai lain, misalnya membantu tugas rekan kerja yang tidak hadir. Hal tersebut merupakan salah satu dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu *Altruism*. Dengan kata lain faktor yang mempengaruhi kinerja adalah perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior / OCB*). Organ dalam

Dewi (2013), pernah mengajukan 5 aspek tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu: *Altruism* (perilaku membantu orang lain), *Courtesy* (baik dan sopan terhadap orang lain), *Civic Virtue* (kualitas moral yang tinggi terhadap organisasi), *Sportmanship* (sportif), dan *Conscientiousness* (kesadaran diri akan tanggung jawabnya).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini merupakan salah satu bentuk *extra-role*, yang sudah banyak dibicarakan dalam pembahasan perilaku organisasi. Penelitian ini sangat menarik untuk diteliti karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting dalam kinerja, khususnya penelitian ini dilakukan pada perawat rumah sakit. Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan didukung oleh banyak SDM mulai dari tenaga medis, paramedis dan juga tenaga penunjang lainnya. Salah satu tenaga paramedis yang memiliki peranan integral dan vital yang ada di rumah sakit adalah perawat. Hal ini dikarenakan profesi inilah yang akan berhubungan langsung dengan pasien, jika pelayanan keperawatan berkualitas maka kepuasan dari pasien juga akan meningkat. Kontribusi kinerja perawat sangat penting dalam penentuan kualitas sebuah rumah sakit. Berdasarkan uraian di atas, mengingat pentingnya kinerja seorang perawat di rumah sakit, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Studi Pada Perawat RS Al-Islam Bandung.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kinerja perawat RS Al-Islam yang rendah karena ketidakhadiran
2. Angka keterlambatan dan angka sakit melebihi standar yang ditetapkan
3. Ketidakhadiran perawat dapat memunculkan perilaku *Altruism* perawat lain di RS Al-Islam Bandung.
4. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat dibutuhkan RS Al-Islam Bandung dalam meningkatkan stabilitas kinerja.
5. RS Al-Islam Bandung dengan perawat yang memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih efektif dan efisien dari rumah sakit lain.
6. Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat yang tinggi dalam RS Al-Islam akan menurunkan tingkat perputaran dan ketidakhadiran perawat, serta dapat meningkatkan produktifitas, efisiensi organisasi dan juga kepuasan pelanggan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diidentifikasi maka pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Altruism* berpengaruh positif terhadap kinerja?
2. Apakah *Courtesy* berpengaruh positif terhadap kinerja?

3. Apakah *Civic Virtue* berpengaruh positif terhadap kinerja?
4. Apakah *Sportmanship* berpengaruh positif terhadap kinerja?
5. Apakah *Conscientiousness* berpengaruh positif terhadap kinerja?
6. Apakah *Altruism*, *Courtesy*, *Civic Virtue*, *Sportmanship*, dan *Conscientiousness* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh positif *Altruism* terhadap kinerja.
2. Menguji pengaruh positif *Courtesy* terhadap kinerja.
3. Menguji pengaruh positif *Civic Virtue* terhadap kinerja.
4. Menguji pengaruh positif *Sportmanship* terhadap kinerja.
5. Menguji pengaruh positif *Conscientiousness* terhadap kinerja.
6. Menguji pengaruh *Altruism*, *Courtesy*, *Civic Virtue*, *Sportmanship*, dan *Conscientiousness* secara simultan terhadap kinerja.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Bagi peneliti dan para akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris dan dijadikan bahan pembelajaran dan perluasan wawasan

mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja.

- b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi RS Al-Islam Bandung, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan atau memperbaiki kebijakan yang telah ditetapkan dalam penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) serta pengaruhnya terhadap kinerja pada perawat dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan keefektifan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- b. Memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## 1.6 Kerangka Pemikiran

### 1.6.1 Pengaruh *Altruism* terhadap Kinerja

*Altruism* merupakan perilaku sukarela membantu orang lain dalam mengatasi masalah yang terkait dengan pekerjaannya. Hal ini akan mengorbankan waktu dari jadwal pribadi seseorang untuk memberikan pertolongan kepada orang yang membutuhkan yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi

dalam tugas-tugasnya di organisasi. *Altruism* diantara pegawai dapat berupa menolong rekan kerja yang sedang sibuk yang pekerjaannya *overload*, kesediaan untuk menggantikan tugas pegawai lain ketika yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugas atau tidak dapat hadir, kesediaan membantu pegawai baru yang menghadapi kesulitan dalam masa orientasi. Perilaku seperti ini akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan akan meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Perilaku ini jika diterapkan oleh perawat di duga akan berdampak baik pada rumah sakit, perawat memiliki kontribusi kinerja yang penting dalam penentuan kualitas sebuah rumah sakit, karena perawat berhubungan langsung dengan pasien.

Seorang pegawai yang mempraktikkan *altruism* selain meningkatkan kinerja pegawai yang dibantu, juga akan meningkatkan kinerja pegawai yang mempraktikkan *altruism*. Penelitian yang dilakukan oleh Nufus (2011), menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan pada *altruism* terhadap kinerja.

### **1.6.2 Pengaruh *Courtesy* terhadap Kinerja**

*Courtesy* (baik dan sopan terhadap orang lain), hal ini merupakan perilaku yang senantiasa menjalin dan menjaga hubungan baik dengan orang lain. Tindakan ini mencegah terjadinya masalah atau terhindar dari konflik terkait dengan pekerjaan atau lainnya. *Courtesy* diantara pegawai dapat berupa berbuat baik dan senantiasa sopan terhadap rekan kerja dan juga atasan, kesadaran untuk tidak menyalahgunakan atau mengganggu hak-hak pegawai lain, tidak membuat masalah dengan pegawai lain dan lebih mempertimbangkan dampak atas tindakan yang

dilakukan terhadap orang lain dalam pekerjaannya. Menampilkan bahasa tubuh yang dipertimbangkan atau berhati-hati terhadap orang lain, memeriksa, atau mengenali orang lain sebelum mengambil tindakan yang akan mempengaruhi kerja mereka (Organ, 1990) dalam (Nufus, 2011).

Dengan menampilkan perilaku ini yang dilakukan perawat terhadap rekan kerja diduga akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang dan akan lebih banyak waktu untuk fokus menyelesaikan tugas dan memberikan pelayanan secara maksimal kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Nufus (2011), menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan pada *courtesy* terhadap kinerja.

### **1.6.3 Pengaruh *Civic Virtue* terhadap Kinerja**

*Civic Virtue* (kualitas moral yang tinggi terhadap organisasi), merupakan perilaku pegawai yang menunjukkan sikap partisipasi sukarela dan dukungan terhadap kemajuan organisasi. *Civic Virtue* diantara pegawai dapat berupa menghadiri pertemuan yang merupakan pilihan atau sukarela atau tidak dimandatkan meskipun tidak penting namun dapat mengangkat *image* organisasi, selalu mengikuti perubahan-perubahan yang ada dalam organisasi, selalu mendukung kegiatan yang dilakukan organisasi dengan berpartisipasi atau membantu berjalannya kegiatan tersebut. Perilaku ini dapat dikatakan sebagai rasa memiliki terhadap organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Nufus (2011), menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan pada *civic virtue* terhadap kinerja.

#### 1.6.4 Pengaruh *Sportmanship* terhadap Kinerja

*Sportmanship* (sportif), merupakan perilaku pegawai yang selalu menunjukkan kerelaan atau toleransi kondisi lingkungan yang tidak menyenangkan dan resiko pekerjaan tanpa mengeluh mengenai kebijakan perusahaan. *Sportmanship* diantara pegawai dapat berupa tidak menyebarkan isu-isu yang kurang baik terhadap kenyamanan organisasi, tidak mengeluh dalam bekerja, dan tidak membesarkan masalah diluar proporsinya. Pegawai yang memiliki perilaku *sportmanship* yang tinggi akan lebih fokus terhadap apa saja yang harus dilakukan daripada mengeluhkan hal-hal yang bisa mengganggu konsentrasinya dalam bekerja dan hal ini akan meningkatkan iklim yang positif diantara pegawai, pegawai akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Penelitian yang dilakukan oleh Nufus (2011), menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan pada *sportmanship* terhadap kinerja.

#### 1.6.5 Pengaruh *Conscientiousness* terhadap Kinerja

*Conscientiousness* merupakan perilaku yang dimiliki oleh seorang pegawai yang ditunjukkan dengan kesungguhan dalam bekerja yang dibuktikan dengan kepatuhan terhadap aturan perusahaan yakni ketepatan waktu, kehadiran yang tinggi dan melakukan sesuatu melebihi deskripsi kerja yang ditetapkan. Perilaku ini terkait kesadaran seseorang untuk memprioritaskan, penggunaan waktu kerja, dan dukungan terhadap berbagai macam peraturan yang melampaui setiap standar minimum yang ditetapkan (Organ, 1990) dalam (Nufus, 2011). Seseorang yang

sadar akan tanggung jawabnya diperusahaan senantiasa mematuhi peraturan perusahaan meskipun tidak ada yang mengawasinya, ia akan menempatkan diri dengan selalu datang ke kantor secara teratur dan tepat waktu, segera mengerjakan tugas-tugas setelah tugas-tugas tersebut diberikan, dan bersedia menerima tugas tambahan untuk meningkatkan kualitas kerja. Pegawai yang memiliki perilaku ini akan cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja organisasi.

Dengan adanya perilaku ini pada perawat, maka akan mendukung kualitas kerja yang diberikan oleh perawat RS Al-Islam Bandung dan meningkatkan kinerja perawat tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Nufus (2011), menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan pada *conscientiousness* terhadap kinerja.

#### **1.6.6 Pengaruh *Altruism, Courtesy, Civic Virtue, Sportmanship,* dan *Conscientiousness* terhadap Kinerja**

Pada umumnya organisasi percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual semaksimal mungkin, pada dasarnya kinerja individual akan mempengaruhi kinerja tim atau kelompok yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Perusahaan ingin pegawainya berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan yakni tuntutan organisasi dimana pegawainya bukan hanya melakukan pekerjaan yang telah ditetapkan (*in-role*), melainkan perilaku seorang pegawai secara sukarela yang melebihi *job description* yang telah ditetapkan (*extra-role*). Dengan adanya perilaku (*extra-role*) diantara pegawai, maka efektivitas perusahaan akan

meningkat. Apabila perilaku sukarela (*extra-role*) diantara pegawai berjalan dengan baik, maka akan terjadi penghematan sumber daya yang telah dialokasikan sebelumnya oleh perusahaan atau manajer.

Perilaku diatas disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) yang memiliki lima dimensi yaitu *Altruism*, *Courtesy*, *Civic Virtue*, *Sportmanship*, dan *Conscientiousness*. Organ (dalam Nufus, 2011), mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling membantu serta menutupi kelemahan masing-masing individu. Khususnya perawat, jika berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka diduga akan meningkatkan kinerjanya dan jika pelayanan keperawatan berkualitas maka kepuasan dari pasien pun akan meningkat serta berpengaruh baik terhadap rumah sakit.

Nufus (2011) mengatakan berdasarkan hasil penelitiannya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah ada pengaruh secara signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seseorang, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai tersebut.

## 1.7 Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memperkuat penelitian ini, sebelumnya peneliti melakukan penelusuran lebih lanjut dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini adalah penelitian terdahulu:

**Tabel 1.3**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hayatun Nufus (2011)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Putra Pertiwi Karya Utama	Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan pada <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap kinerja karyawan.
2	Puspita Sari Dewi (2013)	Pengaruh Perilaku Kewargaorganisasian ( <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ) Terhadap Kinerja Pegawai Penelitian Pada Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung	Penelitian ini menunjukkan secara parsial hanya <i>Sportmanship</i> dan <i>Conscientiousness</i> yang berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dan secara simultan <i>Altruism</i> , <i>Courtesy</i> , <i>Civic Virtue</i> , <i>Conscientiousness</i> , dan <i>Sportmanship</i> berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3	Vicky Mardiansyah (2016)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan. Studi Pada Karyawan di PT Transjakarta	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Transjakarta
4	Mangasi Erick Parulian	Pengaruh Dimensi-Dimensi <i>Organizational Citizenship</i>	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa <i>Altruism</i> ,

	Simanullang (2010)	<i>Behavior (OCB) Pada Kinerja Akademis Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa S1 Reguler Angkatan 2006 Fe Uns)</i>	<i>Courtesy, Civic Virtue, Sportmanship, dan Conscientiousness</i> berpengaruh positif terhadap kinerja akademis mahasiswa. Hal ini berarti semakin tinggi nilai dimensi-dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> yang dimiliki oleh mahasiswa maka semakin tinggi pula kinerja akademis yang dimiliki mahasiswa.
5	Hendri Setiyo Wibowo (2015)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan <i>Quality of Work Life (QWL)</i> Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Indomobil Trada Nasional Nissan Cinere)	Penelitian ini menyatakan bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Indomobil Trada Nasional Nissan Cinere. Dalam hasil uji regresi juga ditemukan bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai <i>Standardized Coefficien Beta</i> yang lebih besar yakni 0.258 dibandingkan dengan variabel <i>Quality of Work Life</i> dengan angka 0.152
6	Anna Suzana (2017)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh positif

		<p>(Studi Di: PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Cirebon)</p> 	<p>terhadap kinerja karyawan di PT TASPEN Cirebon.</p> <p>Hubungan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan kinerja karyawan berada pada tingkat sangat kuat yang ditunjukkan dengan angka 0,865 dengan arah yang positif. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap kinerja karyawan ditunjukkan dengan angka 74,8%, yang artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> sebesar 74,8% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian, Signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan kurang dari 0,05, yang artinya <math>H_0</math> diterima yaitu “<i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di TASPEN Cirebon”.</p>
--	--	--	---

Sumber: Data diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* secara konsisten berpengaruh positif terhadap kinerja. Dalam penelitian terdahulu, para peneliti melakukan penelitiannya di dunia akademik, perusahaan dagang dan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah peneliti ingin menunjukkan bahwa tidak hanya organisasi bisnis seperti perusahaan saja yang membutuhkan pegawai dengan perilaku OCB, tetapi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit juga memerlukan pegawai yang demikian untuk mengoptimalkan kualitas layanan rumah sakit karena kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

### 1.8 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan telursuran penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan 6 (enam) hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1):

*Altruism* berpengaruh positif terhadap kinerja.

Hipotesis 2 (H2):

*Courtesy* berpengaruh positif terhadap kinerja.

Hipotesis 3 (H3):

*Civic Virtue* berpengaruh positif terhadap kinerja.

Hipotesis 4 (H4):

*Sportmanship* berpengaruh positif terhadap kinerja.

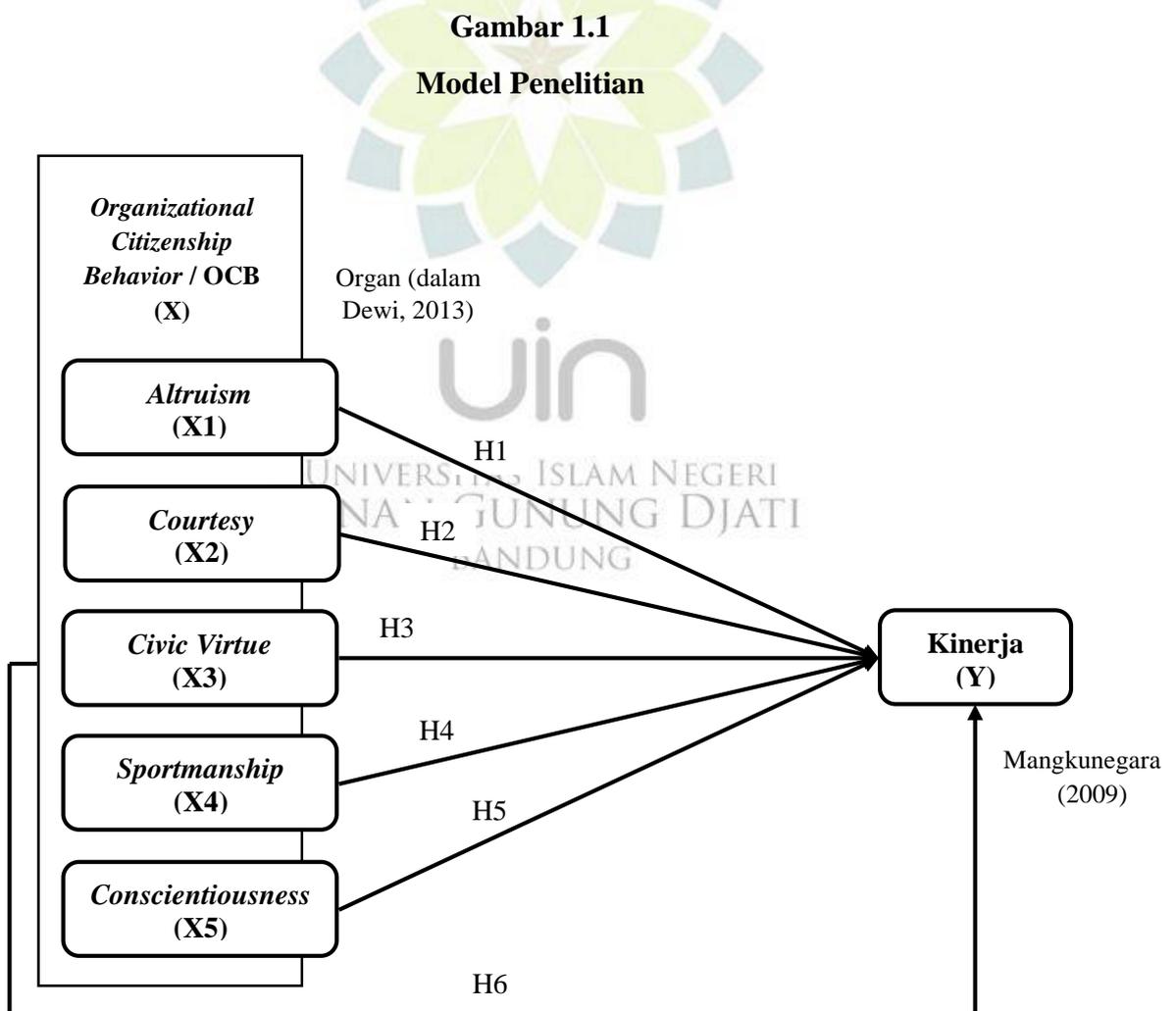
Hipotesis 5 (H5):

*Conscientiousness* berpengaruh positif terhadap kinerja.

Hipotesis 6 (H6):

*Altruism, Courtesy, Civic Virtue, Sportmanship, dan Conscientiousness* secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja.

Berdasarkan hipotesis diatas, untuk lebih memperjelas arah dari penelitian yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja, maka dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam model penelitian berikut:



Sumber: Data diolah Peneliti, 2018