

**MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI PADA PENGARUH KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PERAWAT RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:
Yunda Prilia Nisa Aldina
15808141011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

**MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI PADA PENGARUH KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PERAWAT RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

SKRIPSI

Oleh :

Yunda Prilia Nisa Aldina

NIM. 15808141011

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 26 Maret 2019

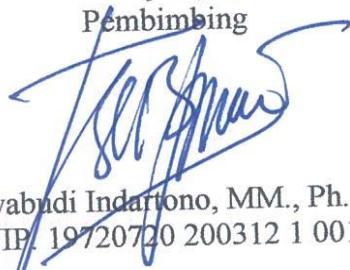
untuk diujikan dan dipertahankan di depan Tim Pengaji Tugas Akhir

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Menyetujui,
Pembimbing



Setyabudi Indartono, MM., Ph. D.
NIP. 19720730 200312 1 001

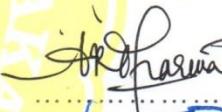
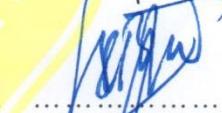
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI PADA PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PERAWAT RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

Disusun Oleh :
Yunda Prilia Nisa Aldina
NIM. 15808141011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 8 April 2019. Dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dewan Penguji			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Arum Darmawati, MM.	Ketua Penguji		22/4/19
Setyabudi Indartono, MM., Ph.D.	Sekretaris Penguji		22/4/19
Farlianto, MBA.	Penguji Utama		10/4/19

Yogyakarta, 24 April 2019
Dekan Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunda Prilia Nisa Aldina

NIM : 15808141011

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul TAS : “Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja
terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat
RSU PKU Muhammadiyah Bantul”

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 01 April 2019

Yang Menyatakan,



Yunda Prilia Nisa Aldina
NIM. 15808141011

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah : 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS. Al-Baqarah: 286)

“Apakah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum datang kepadamu (cobaan) sebagaimana halnya orang-orang terdahulu sebelum kamu? Mereka ditimpa oleh malapetaka dan kesengsaraan, serta digoncangkan (dengan bermacam-macam cobaan) sehingga berkatalah Rasul dan orang-orang yang beriman bersamanya, ‘Bilakah datangnya pertolongan Allah?’ Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu amat dekat.”” (QS. Al-Baqarah : 214)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wassyukru lillah, terimakasih kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang saya persembahkan untuk :

Mama Suci Wahyuni, atas segala peluh dan doa, atas segala cinta dan kasih sayang,

Kakak, M.Y. Danar Aprilawanda serta Adik-adik tercinta, Dinar Dewi Utami, Maidinda Lintang Suminar, dan Maidamar Uskha Bestari, yang telah memberikan segala dukungan serta motivasi untuk terus berjuang.

Eyang Kakung dan Eyang Uti, M. Ismono dan Siti Fatimah, yang turut andil dalam merawat dan mendidik saya.

Ratri Putri Pratiwi, Tania Rachmawiya Nanda, dan Dicha Nur Wendha, atas cerita masa kuliah dan atas perjuangan kita bersama, terimakasih banyak.

Munasib Al Romadhon, Suami Tercinta, yang setia menemani saat jatuh bangun, yang setia menghapus air mata, yang setia mendoakan dan membersamai. You're the best!

**MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI PADA PENGARUH KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PERAWAT RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Oleh :
Yunda Prilia Nisa Aldina
15808141011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul, (2) pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul, dan (3) mediasi komitmen organisasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah 196 orang perawat di RSU PKU Muhammadiyah Bantul, sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 160 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) ($\beta = 0,555$; $p=0,000$; $\Delta R^2 = 29,4\%$); (2) komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) ($\beta=0,574$; $p=0,000$; $\Delta R^2 = 32,3\%$), dan (3) komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (kepuasan kerja $\beta=0,390$; $p=0,000$; komitmen organisasi $\beta=0,428$; $p=0,000$; dan $\Delta R^2=44,8\%$).

Kata kunci: Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*

**THE MEDIATION EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON
THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION ON THE NURSE
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL**

Oleh :
Yunda Prilia Nisa Aldina
15808141011

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the influence of job satisfaction on nurse Organizational Citizenship Behavior (OCB) of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital, (2) the influence of organizational commitment on nurse Organizational Citizenship Behavior (OCB) of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital, and (3) the mediation effect of organizational commitment on the influence of job satisfaction on the nurse organizational citizenship behavior (OCB) of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

This is a causal associative research with quantitative approach. The population of this study were 196 nurses at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital while the samples taken in this study were 160 respondents. The data were collected through the valid and reliable questionnaire. Multiple regression was used to analyze the data.

The results showed that: (1) job satisfaction had a positive effect on organizational citizenship behavior (OCB) ($\beta = 0.555$; $p = 0,000$; $\Delta R^2 = 29.4\%$); (2) organizational commitment has a positive effect on organizational citizenship behavior (OCB) ($\beta = 0.574$; $p = 0,000$; $\Delta R^2 = 32.3\%$), and (3) organizational commitment mediates the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior (OCB) (β job satisfaction = $0,390$; $p = 0,000$; organizational commitment $\beta = 0,428$; $p = 0,000$; and $\Delta R^2 = 44,8\%$).

Keywords: *Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior*

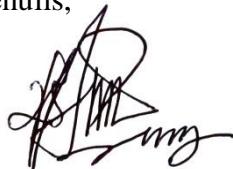
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul”. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia
2. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
3. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan TAS ini.
4. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesaiannya TAS ini.
5. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, motivasi, dan bimbingan selama penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Farlianto, MBA., dan Arum Darmawati, MM., selaku Narasumber dan Ketua Penguji yang sudah memberikan masukan dan koreksi secara komprehensif terhadap TAS ini.

7. Orangtua, kakak, adik, dan seluruh keluarga terkasih yang telah memberikan dukungan moral maupun material dari proses kuliah hingga selesaiannya penyusunan skripsi ini.
8. Suami tercinta yang setia mendukung, menemani, dan mendoakan hingga selesaiannya TAS ini.
9. Teman-teman dari awal semester, Ratri, Tania, Dicha, Fadhil, Maul, Decky, dan Risa, yang setia menjadi sahabat berjuang selama kuliah.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015, GenBI DIY dan Nusantara, UKMF Inspire, DPM KM FE UNY, atas pengalaman selama ini.
11. Jajaran Manajemen RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang telah mengizinkan dan membantu proses penelitian TAS ini serta seluruh Perawat RSU PKU Muhammadiyah yang telah bersedia menjadi responden untuk TAS ini.
12. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan TAS ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 28 Maret 2019
Penulis,



Yunda Prilia Nisa Aldina
NIM 1508141011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	11
2. Kepuasan Kerja	21
3. Komitmen Organisasi.....	26
B. Penelitian yang Relevan.....	31
C. Kerangka Pikir.....	33
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB	33
2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB	34
3. Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	35
D. Model Penelitian.....	37

E. Hipotesis Penelitian	39
BAB III. METODE PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Definisi Operasional Penelitian	40
1. Variabel Terikat	41
2. Variabel Bebas	41
3. Variabel Mediasi	42
D. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
E. Metode Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian	45
G. Uji Instrumen	46
1. Uji Validitas Instrumen	46
2. Uji Reliabilitas	50
H. Metode Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Uji Prasyarat Analisis	52
3. Uji Hipotesis	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
B. Hasil Penelitian	58
1. Analisis Deskriptif	58
2. Uji Prasyarat Analisis	64
3. Pengujian Hipotesis	66
C. Pembahasan	69
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	69
2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	76
3. Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	79
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	83
A. Simpulan	83

B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran	85
1. Bagi RSU PKU Muhammadiyah Bantul.....	85
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikasi Rendahnya <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	
Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul	3
Tabel 2. Penyebab Rendahnya <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	
Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul	4
Tabel 3. Bobot Kriteria Jawaban Skala.....	44
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen.....	45
Tabel 5. Hasil Uji CFA	47
Tabel 6. <i>Mean, Standard Deviation, AVE, Corelation, dan Croanbach Alpha</i>	49
Tabel 7. <i>Average Variance Extracted, Square Corelation, and Discriminant Validity</i>	49
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 9. Karakteristik Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 10. Karakteristik Perawat Berdasarkan Umur	59
Tabel 11. Karakteristik Perawat Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 12. Karakteristik Perawat Berdasarkan Lama Kerja	60
Tabel 13. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	62
Tabel 14. Kategorisasi Variabel Komitmen Organisasi.....	63
Tabel 15. Kategorisasi Variabel OCB	64
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 17. Hasil Uji Linieritas	65
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 19. Rangkuman Hasil Analisis Regresi.....	67
Tabel 20. Ringkasan Hasil Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model penelitian mediasi komitmen pada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB	38
---------------------------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	95
Lampiran 2. Data Validitas, Reliabilitas, dan Data Penelitian	100
Lampiran 3. Data Karakteristik Responden	112
Lampiran 4. Data Kategorisasi	116
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Instrumen	120
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	122
Lampiran 7. Hasil Uji Korelasi, Perhitungan Diskriminan, Uji <i>Convergent</i> dan <i>Divergent</i>	123
Lampiran 8. Hasil Uji Karakteristik Responden	125
Lampiran 9. Hasil Uji Deskriptif	126
Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas.....	130
Lampiran 11. Hasil Uji Linieritas	131
Lampiran 12. Hasil Uji Multikolinieritas	132
Lampiran 13. Hasil Uji Regresi Berganda	133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tantangan dan perubahan dan lingkungan mendorong agar organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Dalam menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka sebagai sumber vital dari efektifitas organisasi. Perilaku tersebut tidak hanya sesuai dengan *job description (in role)*, tetapi juga dibutuhkan perilaku *extra-role*. Perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada perilaku *in-role*, biasanya dihubungkan dengan *reward* dan hukuman, sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward* dan perilaku yang dilakukan individu tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima (Morrison, 2004). Perilaku *extra-role* itulah yang sering dikaitkan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Organ (1997) mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela individu yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan secara agregat dapat meningkatkan fungsi efektivitas dari sebuah organisasi. Secara sukarela maksudnya perilaku tersebut bukanlah bagian dari tuntutan deskripsi pekerjaan ataupun syarat-syarat dari kontrak kerja karyawan dengan organisasi, melainkan kepada perilaku yang berasal dari pilihan sukarela individu dan apabila tidak dilakukan juga

terbebas dari hukuman. Perilaku OCB pada dasarnya tidak tercantum pada *job description* tetapi sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup sebuah organisasi dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Berdasarkan penelitian Podsakof, MacKenzie, Paine, dan Bachrach (2000), OCB berhubungan dengan tingkat perputaran karyawan dan absensi yang rendah, tetapi pada tingkat organisasi, OCB mampu meningkatkan produktivitas, efisiensi, kepuasan pelanggan, serta pengurangan biaya-biaya. Menurut Robbins dan Judge (2007), OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul merupakan rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan kedokteran spesialis dan umum. Sebagai salah satu instansi yang dikategorikan sebagai penyedia layanan jasa dituntut untuk memiliki kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yang menjadi faktor keberhasilan dalam pengelolaan rumah sakit. Dalam hal ini, perawat merupakan bagian tepenting rumah sakit yang menjadi salah satu kunci keberhasilan pelayanan dari rumah sakit. Hal tersebut menjadikan perilaku perawat memainkan peranan penting dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bidang Perawat pada bulan Januari, diindikasikan bahwa tingkat OCB perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul masih rendah. Hal ini ditunjukkan

dengan kurangnya kerjasama dengan rekan perawat lain, dimana perawat tidak saling membantu pada saat melakukan pekerjaan. Pada waktu luang, meskipun masih berada pada jam kerja, beberapa perawat sering mangkir untuk sekedar sarapan dan menjemput anak. Kesadaran perawat untuk datang lebih awal juga masih kurang. Perawat masih banyak yang datang terlambat. Dengan sistem *finger print* apabila terlambat 10-30 menit akan tercatat sebagai terlambat, namun apabila lebih dari 30 menit akan tercatat sebagai absen dari pekerjaan. Perawat juga tidak cepat tanggap pada saat perawat lain membutuhkan bantuan maupun ketika ada pasien.

Indikasi rendahnya OCB ditunjukkan pula pada saat bekerja, perawat masih banyak yang mengeluhkan pekerjaannya, baik mengeluh tentang pasien maupun atasan. Perawat juga tidak mengindahkan teguran atasan ketika melakukan kesalahan dalam pekerjaan, dimana teguran yang disampaikan seringkali diabaikan oleh perawat, dan cenderung melakukan kesalahan yang sama di lain hari.

Tabel 1. Indikasi Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Masalah	Jumlah
Jarang membantu rekan dalam hal pekerjaan	11
Mangkir pada saat jam kerja	7
Terlambat 10-30 menit	10
Kurang cepat tanggap	9
Sering mengeluh pada saat bekerja	12
Tidak mengindahkan teguran	8

Sumber : Wawancara pra survei dan wawancara pada 20 perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul tahun 2019

Rendahnya perilaku OCB pasti memiliki faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Akbar, Jahangir, dan Hag (2004), faktor-faktor yang mempengaruhi OCB terdiri atas kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan, persepsi keadilan, motivasi, disposisi individu, usia, dan persepsi peran. Dari berbagai masalah yang ada di lapangan diperlukan penguatan indikasi-indikasi permasalahan untuk mengetahui faktor-faktor yang diindikasi mempengaruhi OCB pada perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Perawat diminta untuk memilih dua (2) hal yang dominan mempengaruhi OCB dari beberapa opsi yang ditawarkan. Dari hasil pra-survei yang dilakukan pada 20 perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul, diperoleh dua hal yang dominan yang mereka anggap mempengaruhi perilaku OCB, yakni kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Tabel 2. Penyebab Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Penyebab	Jumlah
Kepuasan Kerja	11
Komitmen Organisasi	10
Gaya Kepemimpinan	5
Motivasi	5
Disposition Individu	5
Usia	4

Sumber : Wawancara pada 20 Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul tahun 2019

Beberapa perawat merasa bahwa mereka tidak puas dengan keputusan maupun tindakan yang dilakukan atasan. Dampaknya, jika ada teguran, perawat hanya mengindahkan teguran tersebut saat itu juga tetapi melakukan kesalahan lagi di kemudian hari. Keputusan organisasi juga dinilai berdampak

pada kepuasan perawat terhadap kebijakan organisasi, seperti pada saat pemberlakuan *finger print*. Pemberlakuan *finger print* untuk presensi dinilai tidak fleksibel. Beberapa perawat juga mengaku bahwa kurang dekat dengan rekan kerja. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi personal antar perawat dan adanya ketidakcocokan antar perawat.

Kurangnya komitmen organisasi terlihat pada terutama perawat yang masih muda dan belum lama bekerja. Mereka belum sepenuhnya menyerap nilai-nilai yang dikedepankan rumah sakit. Adanya kepentingan di luar kantor yang tidak berhubungan dengan pekerjaan seperti pekerjaan rumah tangga atau sekedar sarapan, juga menjadi alasan mangkirnya perawat pada saat jam kerja.

Perawat rumah sakit, khususnya RSU PKU Muhammadiyah Bantul dalam melakukan pekerjaannya lebih banyak berhubungan dengan masyarakat, dalam hal ini adalah pasien, sehingga OCB perawat sangat penting bagi perawat. Apabila OCB perawat baik, maka pelayanan kepada masyarakat dan kinerja organisasi RSU PKU Muhammadiyah Bantul akan menjadi baik pula.

Terdapat banyak penelitian yang menemukan adanya pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Di antaranya, terdapat temuan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB (Bhatla, 2018; Biswas, & Mazumder, 2017; Chin, Ho, Lim, Loh, & Low, 2017; Saifi & Shahzad, 2017; King, 2017; Kim, Kim, & Han, 2018). Namun temuan lain menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap OCB (Kooshki, & Zeinabadi, 2016;

DiPaola, & Tschannen-Moran, 2014; Becton, Carr, Mossholder, & Walker, 2017; Dai, Hou, Chen, & Zhuang, 2018). Sedangkan, Mehboob dan Bhutto (2012) menemukan bahwa kepuasan kerja bukanlah *predictor*/penentu utama OCB, penelitian ini menunjukkan pengaruh yang lemah antara kepuasan kerja dengan OCB. Hal ini diperkuat temuan dari Sofia, Ahmad, & Djumilah (2017). Perbedaan temuan ini membuktikan perilaku yang dinamis yang terjadi pada seorang pekerja (Chen, & Indartono, 2011).

Secara empiris, Spector (1997) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama OCB dari seorang karyawan. Konovsky dan Organ (1996) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB pada karyawan profesional dan administrasi di rumah sakit. Selain itu, penelitian Wagner dan Rush (2000) menemukan bahwa kepuasan kerja, terutama pada indikator kepuasan gaji berpengaruh positif pada OCB pegawai yang berusia dibawah 35 tahun. Penelitian Yoon dan Suh (2003) juga menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Namun para pakar dalam kajian meta analisis menunjukkan perspektif yang berbeda dari para peneliti mengakibatkan kajian atas temuan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB menjadi beragam (Foote, & Li-Ping Tang, 2008; Shah, Isran, & Memon, 2012). Hasil kajian perbedaan signifikansi tidak menunjukkan perbedaan perspektif dalam menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, sementara perbedaan arah kepuasan kerja terhadap OCB diindikasikan disebabkan oleh perbedaan komitmen karyawan. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut efek komitmen pada

pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB.

OCB karyawan dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Nurindahsari, 2016). Hal ini didukung oleh penelitian lain yang membuktikan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen terhadap OCB (Bhatla, 2018 ; Biswas, & Mazumder, 2017; Chin, Ho, Lim, Loh, & Low, 2017; Saifi & Shahzad, 2017 ; Kim, Kim, & Han, 2018; King, 2017;). Namun secara empiris pengaruh kepuasan kerja dan komitmen terhadap OCB masih menunjukkan kontribusi yang terbatas, karena efek kepuasan kerja terhadap OCB diyakini dimediasi oleh berbagai faktor (Farh, Podsakoff, & Organ, 1990; Moorman, 1991; MacKenzie, Podsakoff, & Ahearne, 1998; Netermeyer, Boles, McKee, & McMurrian, 1997; Sesen & Basim, 2012).

Penjelasan pengaruh langsung kepuasan terhadap OCB Perawat RSU PKU Muhamadiyah Batul disebabkan oleh adanya sikap adil dari perusahaan dan perusahaan memberikan dukungan positif kepada semua karyawannya. Dukungan organisasi tersebut bertujuan agar karyawan merasa dihargai dan tidak merasa terdiskriminasi saat bekerja. Hal ini dapat mempengaruhi perilaku *sportmanship*, yang ditunjukkan dengan karyawan yang dapat mentolerir keadaan yang kurang ideal dengan tidak membuat isu-isu yang merusak. Kepuasan terhadap atasan mempengaruhi perilaku *civic virtue*. Hal ini ditunjukkan dengan atasan yang selalu memberikan respon positif terhadap perawat sehingga berpengaruh terhadap perilaku perawat untuk berpartisipasi secara sukarela dalam menjalankan kerja lembur yang diberikan kepadanya (Nurindahsari, 2016).

Walaupun kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap OCB, namun variabel komitmen organisasi diindikasikan memberikan peran yang signifikan sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Komitmen Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang tinggi akan meningkatkan efek kepuasan kerja mereka terhadap perilaku OCB. Sehingga riset ini bertujuan untuk membuktikan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB yang dimediasi oleh komitmen organisasi lebih kuat dibanding pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap OCB Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Kurangnya komitmen organisasi perawat.
2. Perawat merasa kurang puas.
3. Adanya perilaku kurang disiplin perawat.
4. Perawat seringkali mengeluh dalam menghadapi pekerjaan.
5. Kurangnya sikap kerjasama antar perawat.
6. Adanya kegiatan lain pada saat jam kerja.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi masalah pada penelitian ini pada peran komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat?
3. Bagaimana mediasi komitmen organisasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang disebutkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih lanjut dan memberikan informasi secara empiris tentang:

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.
2. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

3. Mediasi komitmen organisasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan mempunyai beberapa manfaat baik bagi penulis maupun pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang dapat diambil adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini mampu memberikan pengetahuan seberapa jauh pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang dimediasi komitmen organisasi.

2. Bagi instansi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perimbangan bagi para pengambil keputusan terhadap kebijakan tentang pengembangan OCB dalam organisasi.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ulang yang diperoleh dapat berguna sebagai referensi atau bahan pembanding bagi peneliti-peneliti yang ingin mengkaji masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan OCB.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1997).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan pelatihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya (Organ dan Ryan, 1995). Sementara menurut Greenberg dan Baron (2003), OCB adalah tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi dari deskripsi pekerjaannya.

b. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Ada lima indikator perilaku OCB menurut Organ, Niehoff dan Moorman (1993), yaitu :

- a. *Altruism (Helping)*, merupakan suatu hal yang terjadi ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya, misalnya membantu karyawan baru dan membantu pekerjaan karyawan lain yang memiliki beban kerja lebih.
- b. *Courtesy*, yaitu perilaku-perilaku baik, misalnya perilaku membantu seseorang mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. *Courtesy* merujuk pada menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, terutama untuk menghindari atau mencegah permasalahan. Dalam hal ini termasuk membesarkan hati rekan kerja ketika mereka sedang berkecil hati atau merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya.
- c. *Conscientiousness*, mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan (dalam hal keperilakuan) dilakukan dengan cara melebihi atau di atas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi/perusahaan. Contohnya seperti bekerja lembur, menaati aturan perusahaan dan tidak pernah menghamburkan waktu secara percuma.

- d. *Sportmanship*, adalah suatu sikap yang lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan-gangguan pada pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakkan tanpa harus mengemukakan keluhan atau komplain.
- e. *Civic Virtue*, adalah tindakan yang dilakukan untuk ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi. Perilaku yang dapat dijelaskan sebagai partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat, dan selalu mengikuti isu-isu terbaru yang menyangkut organisasi.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi OCB

Menurut Jahangir, Akbar dan Hag (2004) ada beberapa faktor yang mempengaruhi OCB, yaitu:

1) Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional

Karyawan yang puas memiliki kemungkinan untuk berbicara positif mengenai organisasinya, membantu rekan kerjanya. Selain itu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang bersifat afektif menunjukkan adanya hubungan antara kinerja individu dengan OCB.

2) Persepsi Peran

Persepsi peran merupakan persepsi individu terhadap organisasi yang dapat menentukan sikap individu tersebut.

3) Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan serta kualitas hubungan pimpinan dan karyawan (*leader member exchange*) dapat menyebabkan munculnya kepuasan kerja maupun komitmen organisasi yang merupakan antecedent OCB.

4) Persepsi Keadilan

Persepsi individu terhadap keadilan organisasi dapat memicu munculnya OCB.

5) Disposisi Individu

Variabel individu seperti inisiatif diri, sikap positif, kedisiplinan, rasa empati dan aktivitas individu terbukti dapat meningkatkan OCB.

6) Motivasi

Sumber motivasi seseorang akan bisa mempengaruhi tingkatan *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dilakukannya.

7) Usia

Karyawan berusia muda dan tua mungkin berbeda dalam orientasi mereka terhadap diri sendiri, orang lain, dan pekerjaan. Perbedaan-perbedaan tersebut dapat menyebabkan motif OCB yang berbeda antara karyawan muda dan tua.

d. Motif-motif yang mendasari OCB

Menurut Mc Clelland (1985), individu memiliki tiga tingkatan motif, yaitu:

1) Motif Berprestasi

Perilaku seperti menolong orang lain, membicarakan perubahan, dapat mempengaruhi orang lain, berusaha untuk tidak mengeluh, berpartisipasi dalam rapat unit, merupakan hal-hal yang dianggap kritis terhadap keseluruhan prestasi tugas. Ketika prestasi menjadi motif, OCB muncul karena perilaku tersebut diperlukan untuk keberhasilan tugas.

2) Motif Afiliasi

Berhubungan dengan hubungan atau kedekatan personal. Individu yang berorientasi pada afiliasi menunjukkan OCB karena mereka menempatkan nilai orang lain dan hubungan kerjasama.

3) Motif Kekuasaan

Individu yang berorientasi pada kekuasaan menganggap OCB merupakan alat untuk mendapatkan kekuasaan dan status dalam organisasi.

e. Efek OCB

Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach (2000) menyimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) mempunyai pengaruh sebagai berikut :

- 1) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan produktivitas karyawan.
 - a. Karyawan yang membantu rekan kerjanya dapat membantu mempercepat rekan kerjanya dalam meningkatkan produktivitas kerja.
 - b. Seiring berjalannya waktu, sikap tolong-menolong dapat membantu menyebarluaskan praktik terbaik pada kelompok kerja.
 - c. Karyawan yang melibatkan diri dalam kegiatan perkembangan diri dapat menjadi lebih efisien dalam melakukan pekerjaannya. Jika kegiatan perkembangan tersebut melibatkan *cross-training*, mereka dapat menjadi lebih cakap dalam jenis pekerjaan yang dapat dilakukannya.
- 2) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan produktivitas manajerial.
 - a. Apabila karyawan memiliki *civic virtue*, manajer dapat menerima masukan-masukan yang bermanfaat bagi idenya untuk meningkatkan efektifitas unitnya.

- b. *Courteous employees* (karyawan yang menghindari adanya permasalahan sesama karyawan) membiarkan manajer untuk terhindar dari pola manajemen yang krisis.
 - c. Karyawan yang menunjukkan sikap sportif membebaskan manajer dari menghadapi permasalahan kecil dan keluhan-keluhan kecil.
- 3) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
- a. Apabila karyawan saling membantu dalam hal kerja, maka manajer tidak harus memberikan asistensi. Hal ini menyebabkan manajer dapat lebih melakukan kegiatan-kegiatan yang lebih produktif seperti melakukan perencanaan.
 - b. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka. Ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
- 4) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat mengurangi kebutuhan untuk dedikasi sumber daya langka untuk mempertahankan fungsi.

- a. Tindakan tolong-menolong yang alamiah dapat meningkatkan moral dan kebersamaan dalam tim, jadi mengurangi kebutuhan kelompok (atau manajer) untuk menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
 - b. Karyawan yang memiliki sikap sportif dan kebersamaan dengan sesama akan membantu mengurangi permasalahan dan konflik antar grup. Sehingga dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk kegiatan-kegiatan manajemen konflik.
- 5) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mendapatkan orang-orang terbaik dengan membuat tempat kerja menjadi lebih menarik.
- a. Ketika karyawan memperkenalkan dan mempromosikan organisasinya pada pihak luar, maka organisasi tersebut akan tampak lebih menarik dan meyakinkan bagi para pencari kerja baru.
 - b. Sikap membantu dapat menumbuhkan moral, kohesivitas grup dan rasa kebersamaan dalam suatu tim. Yang dapat menimbulkan *image* yang bagus dan mempromosikan organisasi dan membantu untuk menarik dan mengumpulkan anggota baru.
 - c. Mendemonstrasikan sikap sportif dengan rela untuk menyesuaikan diri dan menyelesaikan masalah serta tidak

mengeluh mengenai permasalahan kecil. Hal ini dapat dijadikan panutan bagi karyawan lainnya dan mengkontribusikan rasa loyal serta komitmen terhadap organisasi. Sehingga dapat meningkatkan retensi karyawan.

6) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.

- a. Memperbaiki kesalahan-kesalahan dari pegawai dapat membantu meningkatkan stabilitas kinerja unit kerja.
- b. Karyawan yang mampu bekerja diatas standar minimum perusahaan akan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Hal ini dapat menambah stabilitas dalam suatu unit kerja.

7) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap lingkungan.

- a. Karyawan yang melakukan kontak secara dekat dengan wilayah sekitar organisasi dapat memberikan informasi mengenai perubahan yang terjadi. Hal ini dapat memberikan usulan mengenai bagaimana organisasi untuk merespon dan membantu organisasi untuk beradaptasi.
- b. Karyawan yang mengikuti dan aktif berpartisipasi dalam pertemuan-pertemuan dapat membenahi penyebaran informasi pada organisasi, dan meningkatkan sikap responsif.
- c. Karyawan menunjukkan sikap sportif dengan berkeinginan untuk mengambil tanggung jawab baru atau mengikuti

pengembangan diri dengan belajar *skill* baru. Hal ini dapat memunculkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan.

- 8) *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat membantu meningkatkan efektifitas organisasi dengan menciptakan keterkaitan sosial (*social capital*)
 - a. Karyawan yang menunjukkan sikap menolong sesama rekan kerja menciptakan keterkaitan sosial dengan memperkuat ikatan hubungan antar karyawan. Dengan begitu meningkatkan informasi organisasi, pembelajaran organisasi dan pelaksanaan kegiatan organisasi.
 - b. Karyawan yang mengikuti pertemuan-pertemuan yang tidak diperlukan namun dapat mengumpulkan informasi yang penting mengenai organisasi. Sehingga organisasi dapat melahirkan *cognitive social capital* dengan mengumpulkan pengetahuan mengenai kegiatan-kegiatan aktivitas dan perkembangan. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan pemahaman yang lebih baik mengenai organisasi, tujuannya dan budayanya.
 - c. Karyawan menunjukkan ide mereka secara terbuka dan menyampaikan pendapat mereka dengan rekan kerjanya. Hal ini dapat melahirkan kondisi sosial dengan memfasilitasi kreasi dari bahasa dan narasi yang dipergunakan dalam organisasi.

- d. Karyawan yang menunjukkan sikap menolong pada sesama karyawan dapat memperbaiki hubungan sosial dengan membangun kepercayaan.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya, selanjutnya dijelaskan pula bahwa individu dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Locke (1976) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu.

Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat ditunjukkan melalui sikapnya terhadap pekerjaan itu. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, diharapkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya juga akan meningkat.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan dapat diukur dengan tujuh indikator (Churchill, Ford, & Walker, 1974), yaitu sebagai berikut :

1) Kepuasan terhadap Pekerjaan

Hal ini berhubungan dengan perspektif karyawan dalam menilai pekerjaan yang diembannya. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan, kebebasan serta umpan balik.

2) Kepuasan terhadap Rekan Kerja

Rekan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang berjalan dengan baik antar sesama karyawan mampu meningkatkan kepuasan kerja dalam diri seorang karyawan, apalagi jika rekan kerjanya tersebut memiliki kesamaan dalam bersikap sehingga akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan membentuk tali persahabatan antar karyawan.

3) Kepuasan terhadap Atasan

Berkaitan dengan bagaimana atasan memotivasi pegawainya. Pada umumnya karyawan lebih suka mempunyai atasan yang adil, terbuka dan mau bekerjasama dengan bawahannya.

4) Kepuasan terhadap Dukungan dan Kebijakan Organisasi

Pihak organisasi mendorong karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan koridornya, sehingga karyawan senang dengan keputusan yang dibuat dan menciptakan persaingan yang sehat. Kebijakan yang dibuat diharapkan dapat diterima oleh karyawan dan tidak memberatkan salah satu pihak. Karyawan menginginkan kebijakan yang sesuai dengan keadaan yang seharusnya, adil dan sesuai yang diharapkan.

5) Kepuasan terhadap Gaji

Kepuasan terhadap pemberian gaji ini tidak hanya mencakup nominal gaji yang didapatkan, tetapi juga kepuasan seorang karyawan pada kebijakan administrasi penggajian, tunjangan, serta tingkat kenaikan gaji.

6) Kepuasan terhadap Adanya Kesempatan untuk Maju

Sebagian besar karyawan biasanya menanggapi dengan positif jika diberi kesempatan untuk maju. Dengan demikian, organisasi mendapatkan keuntungan berupa keahlian yang dapat digunakan.

7) Kepuasan terhadap Konsumen

Respon dan sikap konsumen mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Apabila segala sikap konsumen positif, maka karyawan akan merasa puas pula.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1) Pemenuhan Kebutuhan

Individu dapat memperoleh kepuasan ketika pekerjaannya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

2) Perbedaan

Ketika harapan individu terpenuhi, maka bisa dikatakan individu tersebut mendapatkan kepuasan. Perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh dapat mempengaruhi kepuasannya. Bila kenyataan kurang dari yang diharapkan, individu merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kenyataan memberikan manfaat lebih dari yang diharapkan, maka individu akan puas.

3) Pencapaian Nilai

Apabila individu berhasil mencapai nilai yang diharapkan, maka individu akan merasa puas.

4) Keadilan

Seberapa adil individu diperlakukan di tempat ia bekerja, akan mempengaruhi kepuasan individu tersebut.

5) Komponen Genetik

Perbedaan sifat individu juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masing-masing individu itu sendiri.

d. Efek Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2007) beberapa dampak yang disebabkan karena kepuasan kerja, antara lain:

1) Dampak terhadap produktivitas

Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Pekerja yang bahagia atau puas akan pekerjaannya akan menjadi karyawan yang produktif.

2) Dampak terhadap kepuasan konsumen

Kepuasan kerja karyawan dapat membuat kepuasan konsumen meningkat. Karena pelayanan sangat tergantung pada bagaimana karyawan berurusan dengan konsumen. Karyawan yang puas akan lebih bersahabat, ramah dan responsif dalam menghargai konsumen.

3) Dampak terhadap kepuasan hidup

Kepuasan kerja memiliki korelasi positif cukup kuat dengan kepuasan hidup secara keseluruhan seseorang. Tampak

bagaimana seseorang merasa dan berpikir tentang suatu pekerjaan seseorang cenderung untuk mempengaruhi bagaimana kita merasa dan/atau berpikir lebih luas.

4) Dampak terhadap absensi

Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, misalnya yaitu tidak disiplin, sering membolos, tidak patuh, mencuri properti perusahaan atau menghindari sebagian tanggung jawab mereka.

5) Dampak terhadap *turnover*

Dampak dari tingginya ketidakpuasan karyawan pada perusahaan bisa dengan cara keluar atau meninggalkan perusahaan. Keluar dari perusahaan besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

3. Komitmen Organisasi

a. Definisi Komitmen Organisasi

Menurut Griffin (2004), komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Meyer & Allen (1990) merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi

dengan organisasinya, dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Sedangkan menurut Robbins (2007), komitmen organisasi merupakan keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu. Komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasi menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat seseorang terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi, yang dapat mempengaruhi keputusan individu atas keanggotaannya.

b. Indikator Komitmen Organisasi

Meyer dan Allen (1990) mengemukakan tiga indikator komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*)

Komitmen afektif mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi. Komitmen afektif seseorang akan menjadi lebih kuat bila pengalamannya dalam suatu organisasi konsisten dengan harapan-harapan dan memuaskan kebutuhan dasarnya dan sebaliknya. Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya. Pegawai yang mempunyai komitmen afektif yang

kuat tetap bekerja dengan perusahaan karena mereka menginginkan untuk bekerja di perusahaan itu.

2. Komitmen berkelanjutan (*continuence commitment*)

Komitmen berkelanjutan merupakan komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau *benefit*. Konsep *sidebets orientation* yang menekankan pada sumbangan seseorang yang sewaktu-waktu dapat hilang jika orang itu meninggalkan organisasi. Tindakan meninggalkan organisasi menjadi sesuatu yang beresiko tinggi karena orang merasa takut akan kehilangan sumbangan yang mereka tanamkan pada organisasi itu dan menyadari bahwa mereka tak mungkin mencari gantinya.

3. Komitmen normatif (*normative commitment*)

Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Steers dan Porter (1983) faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap perusahaan, yaitu:

1. Karakteristik Personal

Karakteristik personal mencakup usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan faktor kepribadian. Misalnya, karyawan yang lebih tua dan lebih lama bekerja pada suatu perusahaan secara konsisten menunjukkan nilai komitmen yang tinggi.

2. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Biasanya, karyawan yang bekerja dengan level pekerjaan yang lebih tinggi nilainya cenderung lebih berkomitmen.

3. Karakteristik Struktural

Karakteristik struktural mencakup derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi kontrol dalam perusahaan. Atasan yang berada pada organisasi yang mengalami desentralisasi dan pada pemilik pekerja kooperatif menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi.

4. Pengalaman Bekerja

Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang mempengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja terbukti berkorelasi positif dengan komitmen terhadap perusahaan. Hal ini menyangkut seberapa besar karyawan percaya bahwa perusahaan memperhatikan minatnya, merasakan adanya kepentingan pribadi dengan perusahaan, dan seberapa besar harapan karyawan dapat terpenuhi dalam pelaksanaan pekerjaannya.

d. Efek Komitmen Organisasi

Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2003), efek dari komitmen, yaitu:

1. Pegawai yang memiliki komitmen mempunyai kemungkinan lebih kecil untuk mengundurkan diri. Semakin besar komitmen pegawai pada organisasi, maka semakin kecil kemungkinan untuk mengundurkan diri. Komitmen mendorong orang untuk tetap mencintai pekerjaannya dan akan bangga ketika dia sedang berada disana.
2. Pegawai yang memiliki komitmen bersedia untuk berkorban demi organisasinya. Pegawai yang memiliki komitmen menunjukkan kesadaran tinggi untuk membagikan dan berkorban yang diperlukan untuk kelangsungan hidup instansi.

B. Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yakni sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ardi dan Sudarma (2015) menemukan bahwa komitmen organisasional terbukti memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap OCB. Selain itu, ditemukan juga komitmen organisasional terbukti memediasi pengaruh keadilan organisasi terhadap OCB. Persepsi atas keadilan organisasi yang dirasakan oleh perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dapat mempengaruhi OCB seperti membantu rekan kerja, peduli terhadap apa yang terjadi dalam perusahaan melalui komitmen yang dimiliki oleh kalangan perawat.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Prabowo dan Djastuti (2014) membuktikan bahwa komitmen organisasi menjadi variabel yang memediasi antara kepemimpinan transformasional terhadap OCB dengan nilai t hitung = 3,183 lebih besar dari t tabel (1,987) dengan tingkat sig. $\alpha = 0$. Selain itu, dalam penelitian ini juga membuktikan bahwa komitmen organisasi menjadi variabel mediasi antara kepuasan kerja terhadap OCB dengan hasil nilai t hitung = 2,389 lebih besar dari t tabel (1,987) dengan tingkat sig. $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, komitmen organisasi terbukti memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap OCB perawat RSUP Dr. Kariadi Semarang.

3. Hasil penelitian yang dilakukan di oleh Mahayasa, Sintaasih, dan Putra (2018) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB perawat RSU tipe C Denpasar yang dimediasi komitmen organisasi secara parsial. Namun di sisi lain, terdapat temuan bahwa komitmen organisasional tidak memberikan pengaruh mediasi terhadap hubungan antara budaya organisasional dan *organizational citizenship behavior* (OCB).
4. Hassani, Mahmoudi, dan Aghlmand (2017) dalam penelitian pada seluruh perawat di *Imam Khomeini Hospital* di Urmia, menunjukkan bahwa komitmen organisasi terbukti memediasi hubungan antara keadilan organisasi dan OCB. Dengan peran mediasi dari komitmen organisasi, keadilan memiliki pengaruh tidak langsung, positif, dan signifikan terhadap OCB dengan koefisien beta 0,26. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan organisasi terbukti memediasi hubungan antara keadilan dan OCB. Dengan peran mediasi kepercayaan, keadilan memberikan dampak tidak langsung, positif, dan signifikan pada OCB dengan koefisien beta sebesar 0,11. Sementara itu, peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara keadilan dan OCB tidak terbukti. Dengan menolak peran mediasi kepuasan kerja, keadilan organisasi tidak memiliki dampak tidak langsung dan signifikan pada OCB melalui kepuasan kerja.

C. Kerangka Pikir

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Seseorang yang memiliki kepuasan dalam bekerja akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal yang lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB). Dalam sejumlah literatur menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang secara sukarela melaksanakan tugas-tugas di luar tanggungjawabnya dan berdampak positif bagi organisasi atau kepada anggota kelompoknya (Organ, 1997; Organ & Ryan, 1995).

Dalam banyak hasil penelitian terkait OCB, telah teridentifikasi bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor yang potensial terhadap OCB (Dalal, 2015; LePine, Erez, Johnson, 2002; Bateman and Organ, 1983; Organ and Konovsky, 1989; Organ and Ryan, 1995; Netermeyer, Boles, McKee, & McMurrian, 1997; Moorman, 1993; Murphy, 2002). Secara sederhana dapat dipahami bahwa ketika individu merasa puas terhadap pekerjaannya maka perilaku OCB yang dihasilkan merupakan bentuk penghargaan individu terhadap organisasi tempat individu tersebut bekerja dan telah memberikan rasa puas terhadap individu tersebut.

Kepuasan terhadap rekan kerja dapat meningkatkan OCB perawat. Rekan kerja yang menyenangkan dapat menciptakan hubungan yang baik sesama perawat, meminimalisir konflik atau masalah antar perawat (*courtesy*) dan mereka tidak akan ragu untuk membantu satu sama lain

(*altruism*). Selain itu, sikap atasan juga dapat meningkatkan kepuasan perawat sehingga ketika perawat mendapat teguran, perawat dapat memperbaiki dan melakukan pengembangan diri (*civic virtue*). Perawat juga tidak akan mengeluh ketika melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan (*sportmanship*). Dukungan dari organisasi maupun kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul dapat mendorong kepuasan perawat. Perawat yang merasa puas dengan kebijakan organisasi maka akan meningkatkan perilaku OCB mereka. Perawat akan lebih bertanggung jawab dan lebih mematuhi peraturan rumah sakit (*conscientiousness*).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tabatabaei, Takapoo, dan leilaeyoun (2015) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki efek positif pada OCB perawat di *Social Security Hospital* di provinsi Isfahan, Iran. Penelitian yang dilakukan Prabowo dan Djastuti (2014) juga membuktikan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB; sehingga dapat diartikan bahwa setiap semakin tinggi kepuasan kerja perawat RSUP Dr. Kariadi, maka semakin tinggi OCB perawat RSUP Dr. Kariadi.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB

Menurut Robbins dan Judge (2007), OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, salah satunya karena adanya komitmen organisasi yang tinggi. Sejumlah penelitian sebelumnya membuktikan bahwa komitmen dapat mempengaruhi OCB (Williams & Anderson, 1991; Shore

& Wayne, 1993; Schappe, 2011). Ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang memiliki komitmen tinggi akan menerima tugas dan melaksanakannya dengan bertanggung jawab. Mereka juga akan cenderung senang dalam membantu rekan kerja yang sedang melakukan tugas lain. Meningkatnya tingkat kepatuhan terhadap perintah organisasi dan mengindahkan teguran akan terlaksana. Konflik atau buruknya hubungan terhadap sesama rekan kerja pun cenderung tidak terjadi karena mereka lebih memilih untuk menghindarinya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Taghinezhad, Safavi, Raiesifar, dan Yahyavi (2015) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari komitmen organisasi terhadap OCB perawat di 15 rumah sakit di Tehran, Iran. Penelitian yang dilakukan oleh Hassani, Mahmoudi, dan Aghlmand (2017) juga membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB perawat *Imam Khomeini Hospital*.

3. Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Penelitian terdahulu menemukan bahwa terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi OCB (Farh, Podsakoff, & Organ, 1990; Moorman, 1991; MacKenzie, Podsakoff, & Ahearne, 1998; Netermeyer, Boles,

McKee, & McMurrian, 1997), demikian pula komitmen organisasional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi OCB (MacKenzie, Podsakoff, & Ahearne, 1998; Williams & Anderson, 1991). Namun demikian, dalam sejumlah penelitian terkait OCB menempatkan komitmen organisasi sebagai variabel yang memediasi pengaruh sejumlah faktor terhadap OCB. Sebagaimana dijelaskan oleh Sesen dan Basim (2012) bahwa komitmen organisasi menjadi variabel mediator dalam kajian OCB. Demikian pula dalam penelitian Batool (2013) menempatkan komitmen organisasi sebagai variabel mediator dalam kajian OCB.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap OCB, maka dalam penelitian kali ini menempatkan variabel komitmen organisasi sebagai variabel mediator dalam kajian pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB. Atau dengan kata lain bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB akan lebih kuat dengan dimediasi komitmen organisasi. Karena komitmen individu yang tinggi akan meningkatkan efek kepuasan kerja terhadap meningkatkan OCB perawat.

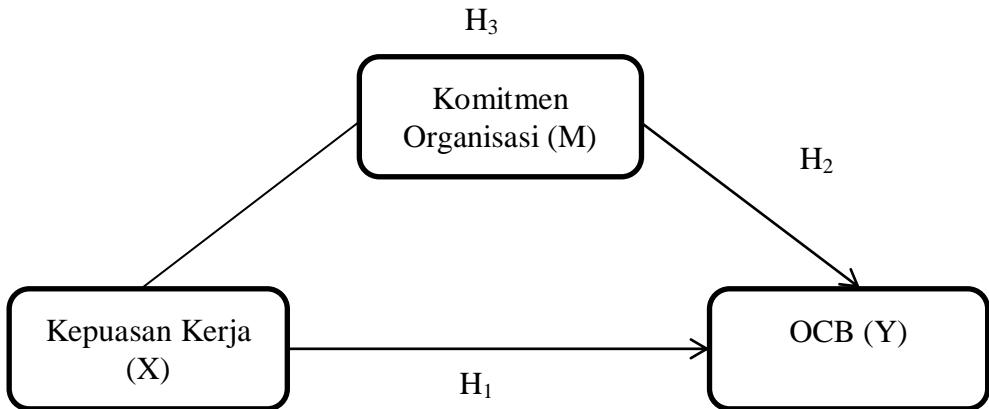
Kepuasan kerja memiliki hubungan erat dengan komitmen organisasi. Kepuasan kerja merupakan aspek pertama yang dicapai sebelum seorang perawat memiliki komitmen organisasi. Apabila perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul merasakan kepuasan kerja, maka akan dapat memunculkan rasa kesetiaan terhadap rumah sakit, sehingga mampu menciptakan komitmen organisasi pada perawat. Dengan komitmen

organisasi yang tinggi, maka perawat akan merasa bangga menjadi bagian dari rumah sakit dan menemukan kemiripan antara nilai yang mereka miliki dan organisasi miliki, sehingga membuat mereka siap menerima tugas apapun yang diberikan oleh rumah sakit. Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang memiliki komitmen tinggi akan menerima tugas dan melaksanakannya dengan bertanggung jawab. Mereka juga akan cenderung senang dalam membantu rekan kerja yang sedang melakukan tugas lain. Hal ini berarti apabila komitmen organisasi perawat tinggi, maka OCB perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul juga meningkat. Dengan demikian, Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan cenderung meningkatkan efek kepuasan kerja mereka terhadap OCB.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di oleh Mahayasa, Sintaasih, dan Putra (2018) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB perawat RSU tipe C Denpasar yang dimediasi komitmen organisasi secara parsial.

D. Model Penelitian

Berdasarkan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap OCB, maka model penelitian ini ditunjukkan oleh gambar berikut :



Gambar 1. Model penelitian mediasi komitmen pada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB

H₁: Kepuasan Kerja (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

H₂: Komitmen Organisasi (M) memiliki pengaruh yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

H₃: Komitmen Organisasi (M) memediasi pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

Paradigma di atas dapat dijelaskan pengaruh langsung antara variabel kepuasan kerja terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) yang artinya apabila kepuasan kerja tinggi maka dapat meningkatkan OCB. Selain itu juga pengaruh tidak langsung antara variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel komitmen organisasi yang artinya apabila kepuasan kerja mendukung maka akan meningkatkan komitmen organisasi yang selanjutnya

akan meningkatkan organizational citizenship behavior (OCB). Sehingga komitmen individu yang tinggi akan meningkatkan efek kepuasan kerja terhadap meningkatkan OCB perawat. Hal ini akan menunjukkan bahwa peran komitmen organisasi akan meningkatkan pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku OCB perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

E. Hipotesis Penelitian

Sesuai uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris di atas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H_1 : Kepuasan Kerja (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

H_2 : Komitmen Organisasi (M) memiliki pengaruh yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

H_3 : Komitmen Organisasi (M) memediasi pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh variabel kepuasan kerja dan variabel komitmen organisasi terhadap variabel OCB. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul, yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman 124 Bantul. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2019 sampai selesai.

C. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah. Teori ini

dipergunakan sebagai landasan atau alasan mengapa suatu yang bersangkutan memang bisa memengaruhi variabel tidak bebas atau merupakan salah satu penyebab (Supranto, 2001).

1. Variabel Terikat

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat (Sugiyono, 2013).

a. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul*

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1997). Indikator yang digunakan untuk mengukur OCB yaitu perilaku menolong (*altruism*), sikap sportif (*sportmanship*), bertindak melebihi kewajibannya (*conscientiouness*), menjaga hubungan baik dengan rekan kerja (*courtesy*), dan ikut berperan aktif untuk kemajuan organisasi (*civic virtue*) (Organ, Niehoff dan Moorman, 1993).

2. Variabel Bebas

a. Kepuasan Kerja Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Variabel bebas/independen yang terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil

penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya.

Menurut Churchill, Ford, & Walker (1974), perasaan senang atau tidak senang tersebut diukur dari indikator-indikator yaitu :

- 1) Kepuasan terhadap pekerjaan.
- 2) Kepuasan terhadap rekan kerja.
- 3) Kepuasan terhadap atasan.
- 4) Kepuasan terhadap kebijakan organisasi dan dukungan yang diberikan organisasi.
- 5) Kepuasan terhadap dengan gaji.
- 6) Kepuasan terhadap kesempatan untuk maju.
- 7) Kepuasan terhadap konsumen.

3. Variabel Mediasi

Variabel Mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2013). Mediasi sempurna (*perfect mediation*) terjadi ketika tidak adanya efek variabel independen ke dependen ketika variabel mediator dimasukan dalam persamaan. Jika efek variabel independen ke dependen menurun namun tidak sama dengan nol dengan memasukan mediator, maka terjadi mediasi parsial.

a. Komitmen Organisasi Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Variabel mediasi/intervening dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan sikap perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang mencerminkan keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya, sejauh mana perawat mengenal dan terikat pada organisasinya, yang diukur dari tiga indikator (Meyer & Allen, 1990), yaitu :

- 1) Komitmen afektif
- 2) Komitmen berkelanjutan
- 3) Komitmen normatif

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah 196 orang perawat di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013), sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 160 responden. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pernyataan Supranto (2001), yang menyatakan

bahwa ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara jumlah pertanyaan dalam kuesioner dikali lima (5) sampai sepuluh (10). Jadi, dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah 32 item pertanyaan $\times 5 = 160$ responden.

E. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diambil dengan melakukan penelitian pada perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul dengan menyebarluaskan kuesioner atau angket. Sedangkan data sekunder yang digunakan adalah jurnal dan buku terkait yang digunakan sebagai pendukung penelitian.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2013), skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dalam skala Likert, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3. Bobot Kriteria Jawaban Skala

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

F. Instrumen Penelitian

Kuesioner atau angket yang digunakan berisi 32 pertanyaan tentang setiap variabel yang digunakan. Kuesioner atau angket dalam penelitian ini terdiri dari 8 pertanyaan tentang kepuasan kerja yang diambil dari Hartline dan Ferrel (1996), 10 pertanyaan tentang komitmen organisasi yang diambil dari Tsai dan Huang (2008), dan 14 pertanyaan tentang OCB yang diambil dari Williams dan Anderson (1991).

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepuasan Kerja	Churchill, Ford, & Walker (1974)	Hartline & Ferrel (1996)
	1. Kepuasan terhadap pekerjaan.	1
	2. Kepuasan terhadap rekan kerja	2
	3. Kepuasan terhadap atasan.	3
	4. Kepuasan terhadap kebijakan dan dukungan organisasi.	4, 5
	5. Kepuasan terhadap gaji	6
	6. Kepuasan terhadap adanya kesempatan untuk maju.	7
	7. Kepuasan terhadap konsumen	8
Komitmen Organisasi	Meyer & Allen (1990)	Tsai & Huang (2008)
	1. <i>Affective commitment</i>	1,2,3
	2. <i>Continuance commitment</i>	4,5,6,7
	3. <i>Normative commitment</i>	8,9,10
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Organ, Niehoff & Moorman (1993)	Williams & Anderson (1991)
	1. <i>Altruism</i>	1, 2, 3, 4,

2. <i>Courtesy</i>	5, 6, 7
3. <i>Conscientiousness</i>	8, 9, 10, 11
4. <i>Sportmanship</i>	12
5. <i>Civic Virtue</i>	13, 14

G. Uji Instrumen

Baik buruknya instrumen penelitian ditunjukkan oleh tingkat kesalahan (*validity*) dan keandalan (*reliability*). Uji instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan data pada perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas item instrumen adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala/item untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA). *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA) adalah analisis faktor untuk menguji unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasikan

sebuah konstruk atau variabel (Ghozali, 2011). Dengan demikian tujuan CFA adalah untuk mengidentifikasi apakah indikator merupakan konstruk dari variabel penelitian yang ada atau dengan kata lain indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan atau unidimensionalitas. Analisis CFA akan mengelompokkan masing-masing indikator kedalam beberapa faktor.

Tinggi rendahnya validitas item instrument kuesioner dapat diukur melalui *loading factor* dengan bantuan komputer SPSS 20.0. *Loading factor* merupakan korelasi item-item pertanyaan dengan konstruk yang diukurnya. Jika nilai *loading factor* lebih besar atau sama dengan 0,5 ($\geq 0,5$) maka indikator yang dimaksud valid dan berarti bahwa indikator tersebut signifikan dalam mengukur suatu konstruk. Untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel digunakan Uji *Bartlett Test of Sphericity*. Jika hasilnya signifikan $\geq 0,5$ berarti matrik korelasi memiliki korelasi signifikan dengan sejumlah variabel.

Tabel 5. Hasil Uji CFA

No	Variabel	Item	1	2	3
1	Kepuasan Kerja	KK1			0,752
		KK2			0,789
		KK3			0,585
		KK4			0,916
		KK5			0,613
		KK6			0,682
		KK7			0,719
		KK8			0,902
2	Komitmen Organisasi	KO1	0,801		
		KO2	0,873		
		KO3	0,820		
		KO4	0,496		
		KO5	0,855		
		KO6	0,876		
		KO7	0,860		

		KO8	0,827
		KO9	0,861
		KO10	0,566
3	OCB	OCB1	0,845
		OCB2	0,568
		OCB3	0,774
		OCB4	0,812
		OCB5	0,647
		OCB6	0,741
		OCB7	0,813
		OCB8	0,714
		OCB9	0,881
		OCB10	0,740
		OCB11	0,409
		OCB12	0,830
		OCB13	0,639
		OCB14	0,584

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa terdapat tiga butir pertanyaan yang gugur yaitu komitmen karyawan 4 dan 11, sedangkan OCB gugur nomor 11, karena memiliki nilai *loading factor* di bawah 0,5.

Tahap selanjutnya dilakukan uji validitas instrumen (konstruk) yang meliputi *convergent validity* dan *divergent validity*.

a) *Convergent Validity*

Convergent Validity diukur berdasarkan nilai *Average Varlance Extracted* (AVE). *Convergent Validity* digunakan untuk mengetahui atau menguji apakah satu konstruk dan konstruk yang lain adalah sama. Nilai *convergent validity* diterima jika nilai AVE di atas 0,5 (Fornell dan Larcker, 1981). Nilai *convergent validity* diterima jika nilai AVE di atas 0,5 (Fornell dan Larcker, 1981). Nilai AVE pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,745; variabel komitmen organisasi sebesar 0,784; dan variabel OCB sebesar

0,714; sehingga nilai ini menunjukkan bahwa variabel/konstruk berbeda. AVE *value* ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Mean, Standard Deviation, AVE, Corelation, dan Croanbach Alpha

Variabel	Mean	SD	AVE	1	2	3
KK	3,84	0,66	0,745	0,896		
KO	3,76	0,74	0,784	0,370***	0,942	
OCB	3,94	0,57	0,714	0,550***	0,588***	0,933

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Nilai Cronbach's Alpha pada angka bercetak tebal

b) *Divergent Validity*

Divergent validity digunakan untuk menguji apakah antar konstruk signifikan berbeda. *Divergent Validity* diukur berdasarkan nilai korelasi dan *discriminant validity*. Analisis korelasi menunjukkan tentang derajat (seberapa kuat) hubungan antara dua variabel atau lebih. *Discriminant validity* digunakan untuk menaksir konstruk mana yang saling tumpang tindih. Nilai *discriminant validity* harus kurang dari 0,85 yang artinya antar variabel berbeda (Campbell dan Fiske, 1959).

Tabel 7. Average Variance Extracted, Square Corelation, and Discriminant Validity

Variabel	AVE	KK	KO	OCB
KK	0,745	0,745	0,137	0,303
KO	0,784	0,403	0,784	0,346
OCB	0,714	0,602	0,627	0,714

Keterangan:

Nilai AVE ditunjukkan pada kolom 1

Nilai *discriminant validity* ditunjukkan pada angka bercetak tebal

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *discriminant validity* di bawah 0,85; sehingga dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi hubungan yang kuat antar variabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang jika dicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang berbeda akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis terhadap responden.

Dengan metode *Cronbach Alpha*, koefisien yang diukur akan beragam antara 0 hingga 1. Nilai *cronbach alpha* yang mendekati 1 menandakan reliabilitas dengan konsistensi tinggi. Sekaran (2006) membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria *alpha* sebagai berikut :

- 1) 0,80 – 1,00 = Reliabilitas Baik
- 2) 0,60 – 0,79 = Reliabilitas Diterima
- 3) < 0,60 = Reliabilitas Buruk

Pengukuran realibilitas dilakukan dengan uji statistic *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>0,70$ (Ghozali, 2011).

Hasil pengujian reliabilitas variabel-variabel didapatkan nilai

cronbach's alpha masing-masing variabel disajikan pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	0,896	Reliabilitas baik
2	Komitmen Organisasi	0,942	Reliabilitas baik
3	OCB	0,933	Reliabilitas baik

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua instrumen dari tiga variabel yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$.

H. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa software komputer program SPSS 20.00. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum (Ghozali, 2011).

Adapun berdasarkan kriteria yang dipakai pada kategori jawaban responden, maka untuk lebih memudahkan digunakan 3 kategori, yaitu

tinggi, sedang, dan rendah. Cara pengkategorian data berdasarkan rumus dari Azwar (2009), adalah sebagai berikut:

- a. Tinggi : $X \geq M + SD$
- b. Sedang : $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Rendah : $X < M - SD$

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, menggunakan Uji *Kolmogorovsmirnov* dengan pedoman sebagai berikut:

- a) H_0 diterima jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2- tailed) $> level of significant (\alpha = 0,05)$, sebaliknya H_a ditolak.
- b) H_0 ditolak jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2- tailed) $< level of significant (\alpha = 0,05)$, sebaliknya H_a diterima.

Jika data pada baris Asymp. Sig. (2-tailed) tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sehingga dikatakan data berdistribusi normal (Ghozali, 2011).

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan

sudah benar atau belum (Ghozali, 2011). Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikasi kurang dari 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2011). Salah satu alat untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak di jelaskan oleh variabel dependen lainnya. Nilai *cut-off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependen (OCB). Melalui langkah ini akan diambil suatu kesimpulan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan.

a. Analisis Regresi Berganda

Hasil pengumpulan data akan dihimpun setiap variabel sebagai satu nilai dari setiap responden dan dapat dihitung menggunakan program *SPSS versi 20,0 for Windows*. Metode penganalisisan data menggunakan perhitungan statistik dan program *SPSS versi 20,0 for Windows* untuk menguji apakah hipotesis yang telah ditetapkan dapat diterima atau ditolak. Untuk menguji hipotesis yaitu pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB dan komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dinyatakan dengan persamaan regresi melalui uji regresi berganda sebagai berikut (Ghozali, 2011). Model persamaan yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. $Y = c + \beta_1 \text{Jenis Kelamin} + \beta_2 \text{Umur} + \beta_3 \text{Pendidikan} + \beta_4 \text{Lama Bekerja} + R$ (I)
2. $Y = c + \beta_1 \text{Jenis Kelamin} + \beta_2 \text{Umur} + \beta_3 \text{Pendidikan} + \beta_4 \text{Lama Bekerja} + \beta_5 X + R$ (II)
3. $Y = c + \beta_1 \text{Jenis Kelamin} + \beta_2 \text{Umur} + \beta_3 \text{Pendidikan} + \beta_4 \text{Lama Bekerja} + \beta_5 M + R$ (III)
4. $Y = c + \beta_1 \text{Jenis Kelamin} + \beta_2 \text{Umur} + \beta_3 \text{Pendidikan} + \beta_4 \text{Lama Bekerja} + \beta_5 X + \beta_6 M + R$ (IV)

Keterangan:

Y : OCB

C : Konstanta

X : Kepuasan kerja

M : Komitmen organisasi

β_{1-6} : Koefisien regresi dari tiap-tiap variabel independen

R : residual

b. Uji Efek Mediasi

MacKinnon, Warsi, & Dwyer (1995) menguji mediasi didasarkan pada perbedaan antara dua model regresi. Efek dimediasi atau tidak langsung dapat dilihat dari perbedaan nilai koefisien variabel independen dalam dua model regresi. Terjadi mediasi apabila nilai koefisien variabel independen ke dependen mengalami penurunan setelah variabel mediasi dimasukkan ke dalam persamaan (mediasi parsial), atau variabel independen ke dependen menjadi tidak signifikan setelah variabel mediasi dimasukkan ke dalam persamaan (mediasi sempurna).

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (ΔR^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak diantara nol dan satu. Nilai ΔR^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai ΔR^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Sugiyono, 2013).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul, (2) pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat, dan (3) Peran Komitmen Organisasi dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, analisis regresi, dan pengujian hipotesis. Analisis ini digunakan sesuai dengan perumusan model dan permasalahan yang ada, selain analisis tersebut pada bab ini akan menyajikan karakteristik responden, pengkategorian variabel penelitian, pengujian prasyarat analisis, dan pembahasan.

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Pada awal tahun 1966, tepatnya tanggal 09 Dzulqo'dah atau bertepatan dengan tanggal 01 Maret 1966 berdirilah sebuah Klinik dan Rumah Bersalin di kota Bantul yang diberi nama Klinik dan Rumah Bersalin PKU Muhammadiyah Bantul. Sebagai sebuah karya tokoh-tokoh Muhammadiyah dan 'Aisyiyah pada waktu itu. Seiring perjalanan waktu perkembangan klinik dan RB PKU Muhammadiyah Bantul semakin pesat ditandai adanya pengembangan pelayanan di bidang kesehatan anak baik sebagai upaya penyembuhan maupun pelayanan di bidang pertumbuhan dan perkembangan

anak pada tahun 1984. Dan hal inilah yang menjadi dasar perubahan Rumah Bersalin menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak dengan Surat Keputusan Ijin Kanwil Depkes Provinsi DIY no 503/1009/PK/IV/1995 yang selanjutnya pada tahun 2001 berkembang menjadi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul dengan diterbitkannya ijin operasional dari Dinas Kesehatan No : 445/4318/2001. Saat ini RSU PKU Muhammadiyah Bantul telah mendapatkan sertifikat ISO 9001 – 2008 untuk Pelayanan Kesehatan Standar Mutu Internasional. Adapun Misi dan Visi dari rumah sakit ini sebagai berikut :

“Falsafah RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan perwujudan ilmu, iman dan amal shalih”.

Visi : Terwujudnya rumah sakit islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global, dan menjadi kebanggaan umat.

Misi : Berdakwah melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan mengutamakan peningkatan kepuasan pelanggan serta peduli pada kaum dhu'afa.

Motto : Layananku Ibadahku.

B. Hasil Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah perawat di RSU PKU Muhammadiyah Bantul berjumlah 160 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara menyebar kuesioner di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Jumlah item kuesioner adalah 32 butir soal dan terdapat 2 item gugur, sehingga item kuesioner menjadi 30 butir soal.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi: analisis karakteristik responden, analisis statistik deskriptif yang terdiri dari: nilai maksimal, minimal, mean, dan standar deviasi, serta kategorisasi jawaban responden. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis deskriptif disajikan sebagai berikut.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan.

1) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik perawat berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9. Karakteristik Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	64	40,0
Perempuan	96	60,0
Jumlah	160	100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa perawat dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 40% dan perawat dengan jenis kelamin

perempuan sebanyak 60%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat di RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan (60%).

2) Umur

Deskripsi karakteristik perawat berdasarkan umur disajikan pada Tabel 10 berikut ini:

Tabel 10. Karakteristik Perawat Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Percentase (%)
21-25 tahun	34	21,3
26-30 tahun	71	44,4
31-35 tahun	41	25,6
36-40 tahun	11	6,9
41-45 tahun	3	1,9
Jumlah	160	100

Sumber : Data Primer 2019

Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa perawat yang berumur antara 21-25 tahun sebanyak 21,3%, perawat yang berumur antara 26-30 tahun sebanyak 44,4%, perawat yang berumur antara 31-35 tahun sebanyak 25,6%, perawat yang berumur antara 36-40 tahun sebanyak 6,9%, dan perawat yang berumur antara 41-45 tahun sebanyak 1,9%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat di PKU Muhammadiyah Bantul yang menjadi responden berumur antara 26-30 tahun (44,4%).

3) Pendidikan

Deskripsi karakteristik perawat berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada Tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Karakteristik Perawat Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Diploma	106	66,3
Sarjana	50	31,3
Master	4	2,5
Jumlah	160	100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 11 di atas menunjukkan bahwa perawat yang berpendidikan Diploma sebanyak 66,3%, perawat yang berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 31,3%, dan perawat yang berpendidikan Master (S2) sebanyak 2,5%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat di RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang menjadi responden berpendidikan Diploma (66,3%).

4) Lama Kerja

Deskripsi karakteristik perawat berdasarkan lama kerja disajikan pada Tabel 12 berikut ini:

Tabel 12. Karakteristik Perawat Berdasarkan Lama Kerja

Lama Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1-3 tahun	55	34,4
4-6 tahun	62	38,8
7-9 tahun	34	21,3
10-12 tahun	9	5,6
Jumlah		100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 12 di atas menunjukkan bahwa perawat dengan lama kerja antara 1-3 tahun sebanyak 34,4%, perawat dengan lama kerja antara

4-6 tahun 38,8%, perawat dengan lama kerja antara 7-9 tahun sebanyak 21,3%, dan perawat dengan lama kerja antara 10-12 tahun sebanyak 5,6%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi perawat di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dengan lama kerja 4-6 tahun (38,8%).

b. Deskripsi Kategori Variabel

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan karyawan terhadap variabel penelitian yang meliputi: kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Data hasil penelitian kemudian dikategorikan ke dalam tiga kelompok yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Hasil kategorisasi tersebut disajikan berikut ini:

1) Kepuasan Kerja

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja diperoleh nilai minimum sebesar 16,00; nilai maksimum sebesar 40,00; mean sebesar 30,7250; dan standar deviasi sebesar 5,24488. Selanjutnya variabel kepuasan kerja dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel kepuasan kerja terdiri dari 8 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel kepuasan kerja disajikan pada Tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 35,97$	38	23,8
Sedang	$25,48 \leq X < 35,97$	101	63,1
Rendah	$X < 25,48$	21	13,1
Jumlah		160	100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 13 di atas menunjukkan bahwa perawat dengan kepuasan kerja dalam kategori tinggi sebanyak 23,8%; perawat dengan kepuasan kerja dalam kategori sedang sebanyak 63,1%; dan perawat dengan kepuasan kerja dalam kategori rendah sebanyak 13,1%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan dengan kepuasan kerja dalam kategori sedang (63,1%).

2) Komitmen Organisasi

Hasil analisis deskriptif pada variabel komitmen organisasi diperoleh nilai minimum sebesar 18,00; nilai maksimum sebesar 45,00; mean sebesar 33,8438; dan standar deviasi sebesar 6,66498. Selanjutnya variabel komitmen organisasi dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel komitmen organisasi terdiri dari 9 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel komitmen organisasi disajikan pada Tabel 14 berikut ini.

Tabel 14. Kategorisasi Variabel Komitmen Organisasi

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 40,51$	26	16,3
Sedang	$27,18 \leq X < 40,51$	107	66,9
Rendah	$X < 27,18$	27	16,9
Jumlah		160	100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 14 di atas menunjukkan bahwa perawat yang menilai komitmen organisasi dalam kategori tinggi sebanyak 16,3%; perawat yang menilai komitmen organisasi dalam kategori sedang sebanyak 66,9%; dan perawat yang menilai komitmen organisasi dalam kategori rendah sebanyak 16,9%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas perawat merasakan komitmen organisasi dalam kategori sedang (66,9%).

3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil analisis deskriptif pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) diperoleh nilai minimum sebesar 37,00; nilai maksimum sebesar 65,00; mean sebesar 51,2313; dan standar deviasi sebesar 7,37855. Selanjutnya variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) terdiri dari 13 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) disajikan pada Tabel 15 berikut ini.

Tabel 15. Kategorisasi Variabel OCB

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 58,61$	29	18,1
Sedang	$43,85 \leq X < 58,61$	98	61,3
Rendah	$X < 43,85$	33	20,6
Jumlah		160	100,0

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 15 di atas menunjukkan bahwa perawat dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam kategori tinggi sebanyak 18,1%; perawat dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam kategori sedang sebanyak 61,3%; dan perawat dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam kategori rendah sebanyak 20,6%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas OCB perawat dalam kategori sedang yaitu ada 61,3%.

2. Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Prasyarat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas yang dilakukan menggunakan bantuan komputer program *SPSS 20.00 for Windows*. Hasil uji prasyarat analisis disajikan berikut ini.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,111	Normal
Komitmen Organisasi	0,171	Normal
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,128	Normal

Sumber: Data Primer 2019

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 pada ($\text{sig}>0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal, artinya variabel-variabel dalam penelitian mempunyai sebaran distribusi normal (Ghozali, 2011).

b. Uji Linieritas

Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak (Ghozali, 2011). Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikasi lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. Hasil rangkuman uji linieritas disajikan berikut ini:

Tabel 17. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,487	Linier
Komitmen Organisasi	0,460	Linier

Sumber: Data primer 2019

Hasil uji linieritas pada Tabel 17 di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig}>0,05$), hal ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian adalah linier, artinya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear (garis lurus).

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui besarnya interkorelasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinieritas (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada Tabel 18 di bawah ini:

Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kepuasan Kerja	0,863	1,159	Non Multikolinieritas
Komitmen Organisasi	0,863	1,159	Non Multikolinieritas

Sumber: Data primer 2019

Dari Tabel 18 di atas terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas, hal ini menunjukkan variabel-variabel independen tidak saling berkorelasi.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi

berganda. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20.00 for Windows*.

Tabel 19. Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Independen, Mediasi, dan Kontrol Variabel	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>			
	Model 1 (β)	Model 2 (β)	Model 3 (β)	Model 4 (β)
Jenis Kelamin	-0,139	-0,041	-0,113	-0,051
Umur	-0,308*	-0,309**	-0,215*	-0,239**
Pendidikan	0,023	0,050	0,044	0,058
Lama Kerja	0,225	0,298**	0,118	0,197*
Kepuasan Kerja		0,555***		0,390***
Komitmen Organisasi			0,574***	0,428***
R^2	0,051	0,345	0,375	0,499
ΔR^2	0,051	0,294***	0,323***	0,448***

Sumber: Data Primer yang diolah 2019

*** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Berdasarkan Tabel 19, hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut:

a. Uji Hipotesis I

Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa nilai koefisien beta (β) sebesar 0,555 dan $p=0,000$; hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (ΔR^2) sebesar 0,294 atau 29,4%. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja

meningkat maka *organizational citizenship behavior* (OCB) meningkat; sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

b. Uji Hipotesis II

Berdasarkan analisis regresi diketahui koefisien beta (β) sebesar 0,574 dan $p=0,000$; hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (ΔR^2) sebesar 0,323 atau 32,3%. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa apabila komitmen organisasi meningkat; maka *organizational citizenship behavior* (OCB) meningkat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

c. Uji Hipotesis III

Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa koefisien beta (β) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,390 dan $p=0,000$. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh komitmen organisasi (ΔR^2) sebesar 0,448 atau 44,8%. Penelitian ini menunjukkan pengaruh langsung kepuasan kerja dengan nilai koefisien beta (β) = 0,555 terhadap OCB. Namun, setelah variabel komitmen organisasi dimasukkan ke dalam model, nilai koefisien beta (β) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,390 ($p=0,000$), sehingga membuktikan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh

kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) secara parsial; maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

Tabel 20. Ringkasan Hasil Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1.	Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).	Terbukti
2.	Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).	Terbukti
3.	Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).	Terbukti

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komitmen organisasi dalam menjelaskan pengaruh kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian diperoleh nilai koefisien beta (β) sebesar 0,555 dan $p=0,000$; hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (ΔR^2) sebesar 0,294 atau 29,4%. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja meningkat; maka *organizational citizenship behavior* (OCB) meningkat.

Faktor pertama yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah kepuasan kerja. Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya, selanjutnya dijelaskan pula bahwa individu dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Locke (1976) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu.

Berdasarkan indikator menurut Churchill, Ford, & Walker (1974) kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat dari kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap kebijakan dan dukungan yang diberikan organisasi, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap kesempatan untuk maju, dan kepuasan terhadap konsumen.

Indikator pertama dari kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap pekerjaan. Seorang perawat yang puas terhadap pekerjaan dapat meningkatkan OCB pada indikator *conscientiousness*. Hal ini karena perawat memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sehingga akan membawa kepuasan kerja. Sikap positif terhadap pekerjaan merupakan motivator dalam memacu kreativitas kerja untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Selain itu, perawat yang puas dengan pekerjaan akan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik,

pekerjaannya mampu memberikan kesempatan untuk belajar, dan pekerjaannya memberikan peluang untuk menerima tanggung jawab. Hal-hal inilah yang pada akhirnya dapat meningkatkan *consciousness* OCB. Kepuasan terhadap pekerjaan yang berdampak pada *consciousness* ditunjukkan dengan kemauan perawat untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dilakukan dengan cara melebihi atau di atas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi, seperti: bekerja lembur, menaati aturan organisasi dan tidak pernah menghamburkan waktu secara percuma.

OCB pada diri perawat juga dapat terbentuk dengan adanya kepuasan terhadap rekan kerja. Kepuasan terhadap rekan kerja dapat berdampak pada OCB indikator *altruism* dan *courtesy*. Rekan kerja yang bersahabat, mampu diajak bekerjasama adalah sumber kepuasan kerja bagi para perawat. Rekan kerja juga dapat memberikan dukungan, nasehat atau saran, bantuan kepada sesama rekan kerja, sehingga membuat pekerjaan lebih menyenangkan. Baiknya hubungan antara rekan kerja sangat besar artinya bila rangkaian pekerjaan tersebut memerlukan kerja sama tim yang tinggi. Tingkat keeratan hubungan mempunyai pengaruh terhadap mutu dan intensitas interaksi yang terjadi antar rekan kerja. Rekan kerja yang mempunyai tingkat keeratan yang tinggi cenderung menyebabkan para pekerja lebih puas berada dalam lingkungan pekerjaannya. Kepuasan timbul terutama berkat kurangnya ketegangan, kurangnya kecemasan dalam lingkungan kerja dan karena lebih mampu menyesuaikan diri

dengan tekanan pekerjaan. Dengan demikian adanya rekan sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat membentuk sikap *altruism* dan *courtesy* OCB. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kepuasan terhadap rekan kerja, maka berdampak pada *altruism* yang digambarkan dengan kesediaan perawat untuk saling membantu secara suka rela kepada perawat lain untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya, misalnya membantu perawat baru dan membantu pekerjaan perawat lain yang memiliki beban kerja lebih. Selain itu, kepuasan terhadap rekan kerja juga berdampak pada *courtesy* yang digambarkan dengan perawat akan cenderung untuk menghindari permasalahan dengan rekan kerjanya.

Indikator ketiga dari kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap atasan. Kepuasan terhadap atasan dapat menumbuhkan OCB pada *sportmanship*. Indikator *sportmanship* dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga perawat akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi (*sense of belonging*). Selain itu, perawat yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi dengan atasannya membuat perawat dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa mereka lakukan, sehingga tanpa disadari OCB dalam diri perawat dapat tumbuh dengan sendirinya. Adanya sikap *sportmanship* pada diri perawat membuat

perawat tidak mudah mengeluh dan komplain terhadap pekerjaan dengan beban kerja yang tinggi.

Kepuasan kerja juga dapat terbentuk dengan adanya kepuasan terhadap dukungan yang diberikan organisasi dan kepuasan terhadap kebijakan organisasi. Kepuasan terhadap dukungan yang diberikan organisasi dan kepuasan terhadap kebijakan organisasi berdampak pada *conscientiousness* OCB. Ketika perawat merasakan kondisi pekerjaan yang menyenangkan mereka akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Selain itu, ketika perawat merasa organisasi peduli terhadap kesejahteraan dan opini mereka, maka perawat akan merasakan kepuasan kerja. Organisasi yang memperlakukan perawat dengan baik melalui pemberian penghargaan finansial maupun non finansial, membuat perawat merasakan adanya dukungan organisasional, sehingga akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan membalaunya dengan melakukan pekerjaan dengan baik yang pada akhirnya dapat meningkatkan OCB pada indikator *conscientiousness*.

Kepuasan kerja juga dapat terbentuk dengan adanya kepuasan terhadap gaji. Kepuasan terhadap gaji berdampak variabel OCB indikator *conscientiousness*. Para perawat akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, apabila kerja keras yang dilakukannya mendapatkan balas jasa yang setimpal dengan jerih payah yang telah diberikan kepada organisasi. Pemberian gaji yang mencukupi, akan membantu perawat untuk bekerja dengan tenang, karena dengan menerima gaji yang wajar, kebutuhan

primer mereka akan dapat terpenuhi, sehingga kepuasan kerja dapat terwujud. Dapat disimpulkan bahwa pemberian gaji yang cukup besar, maka akan membuat kepuasan kerja semakin tinggi, dan akhirnya *consciousness* tercipta.

Kepuasan kerja juga dapat terbentuk dengan adanya kepuasan terhadap kesempatan untuk maju. Kepuasan terhadap kesempatan untuk maju berdampak pada OCB indikator *civic virtue* yang berkaitan dengan tindakan untuk ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi, seperti partisipasi aktif perawat dalam hubungan keorganisasian. Semakin aktif perawat dalam organisasi, maka kesempatan untuk majunya semakin besar, sehingga harapan-harapan hidupnya dapat terpenuhi. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja dan OCB pada indikator *civic virtue* dapat tercipta.

Salah satu bentuk kesempatan untuk maju yang diberikan organisasi kepada perawat adalah promosi jabatan. Jika promosi jabatan direalisasikan kepada perawat yang berkinerja tinggi, maka akan memberikan rangsangan bagi para perawat untuk meningkatkan kualitas kerja. Tindakan promosi jabatan ini penting sekali untuk menjaga kestabilan pegawai. Apabila tindakan promosi didasarkan pada waktu yang tepat dan dilaksanakan secara objektif, maka stabilitas kepegawaian dapat terjaga, sehingga pada akhirnya OCB dapat meningkat.

Kepuasan kerja juga dapat terbentuk dengan adanya kepuasan terhadap konsumen. Adanya kepuasan terhadap konsumen berpengaruh

pada *civic virtue* yang ditunjukkan dengan tindakan ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi, seperti menjawab surat-surat atau keluhan dari konsumen dengan solusi terbaik. Perawat yang puas cenderung memperlihatkan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen, sehingga dapat menciptakan OCB pada indikator *civic virtue*.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa ketika individu merasa puas maka perilaku OCB yang dihasilkan merupakan bentuk penghargaan individu terhadap organisasi tempat individu tersebut bekerja dan telah memberikan rasa puas terhadap individu tersebut. Bowling (2009) juga memberikan dukungan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, ketika perawat merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka hal ini dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB).

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riansyah dan Susanto (2018), judul penelitian “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat”. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan kontribusi 0,910 dengan $p = 0,001$ ($p < 0,005$) dan nilai $\Delta R = 0,828$.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian diperoleh nilai koefisien beta (β) sebesar 0,574 dan $p=0,000$; hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (ΔR^2) sebesar 0,323 atau 32,3%. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa apabila komitmen organisasi meningkat; maka *organizational citizenship behavior* (OCB) meningkat.

Faktor kedua yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah komitmen organisasi. Menurut Griffin (2004), komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Perusahaan yang baik, mampu membuat komitmen karyawan berupa kecintaan dan kesetiaan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaannya tetap tinggi, sehingga para karyawannya akan selalu mendahulukan apa yang sudah dijanjikan terhadap perusahaan daripada demi kepentingan pribadi saja. Karyawan yang memiliki komitmen karyawan yang tinggi tentu saja akan memiliki keterlibatan yang tinggi dengan peranan pekerjaannya, artinya karyawan akan menerima dengan baik hampir

semua pekerjaan yang diberikan pada dirinya dan bahkan bisa saja memberikan ide-ide baru bagi perusahaan untuk berkembang kearah yang lebih baik. Menurut Meyer dan Allen (1990), seorang karyawan yang memiliki komitmen karyawan yang tinggi terlihat dari komitmen afektif, komitmen kelanjutan, dan komitmen normatif.

Perawat dengan komitmen afektif yang kuat berdampak pada *sportsmanship* OCB. Hal ini dikarenakan perawat dengan komitmen afektif yang kuat memiliki keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya. Komitmen afektif yang kuat membuat perawat tetap tinggal di perusahaan, sehingga dapat mendorong terciptanya OCB pada indikator *sportsmanship* yang ditunjukkan tidak mudah mengeluh pada pekerjaan yang dipikulnya.

Komitmen berkelangsungan berdampak pada *conscientiousness*. Komitmen berkelangsungan sebagai komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya perawat dari organisasi. Hal ini mungkin dikarenakan kehilangan senioritas atas promosi atau benefit. Perawat dengan komitmen berkelangsungan yang kuat akan tetap bergabung dalam organisasi karena mereka merasa sudah cukup untuk hidupnya sehingga menyebabkan munculnya *conscientiousness*. *Conscientiousness* ditunjukkan perawat dengan mengerjakan tugas-tugas yang diberikan melebihi atas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi/perusahaan.

Contohnya seperti bekerja lembur, mentaati aturan perusahaan dan tidak pernah menghamburkan waktu secara percuma.

Komitmen normatif berdampak pada *civic virtue*. Komitmen normatif menimbulkan perasaan kewajiban pada perawat untuk memberi balasan atas apa yang telah diterima dari organisasi. Balasan kepada organisasi ini diwujudkan dengan adanya partisipasi aktif perawat dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat, dan selalu mengikuti isu-isu terbaru yang menyangkut organisasi. Partisipasi aktif seorang perawat kepada organisasi merupakan bentuk dari tindakan *civic virtue*. Dengan demikian dapat disimpulkan apabila kerja keras yang dilakukan perawat mendapatkan balas jasa yang setimpal, maka perawat secara sukarela akan turut berpartisipasi aktif dalam organisasi, sehingga OCB pada indikator *civic virtue* meningkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ristiana (2013) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar”. Hasil penelitian ditemukan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. Penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Taghinezhad, Safavi, Raiesifar, Yahyavi, dan Hossein (2015) dengan judul “*Antecedents of Organizational Citizenship Behavior*

among Iranian Nurses: A Multicenter Study”. Hasilnya menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB.

3. Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien beta (β) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,390 dan $p=0,000$; dan koefisien beta (β) pada variabel komitmen organisasi sebesar 0,428 dan $p=0,000$. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh komitmen organisasi (ΔR^2) sebesar 0,448 atau 44,8%. Penelitian ini menunjukkan pengaruh langsung kepuasan kerja dengan nilai koefisien beta (β) = 0,555 terhadap OCB. Namun, setelah variabel komitmen organisasi dimasukkan ke dalam model, nilai koefisien beta (β) pada variabel kepuasan kerja menjadi sebesar 0,390 ($p=0,000$). Hal ini berarti bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) secara parsial.

Organ (1997) berpendapat bahwa OCB merupakan perilaku yang menguntungkan bagi organisasi. OCB tidak dapat ditumbuhkan dengan dasar kewajiban peran formal. Perilaku OCB pada dasarnya tidak tercantum pada *job description*, tetapi sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup sebuah organisasi dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Manfaat dari perilaku OCB bagi organisasi dan karyawan diantaranya dapat menurunkan tingkat

turnover karyawan, meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat karyawan menjadi lebih betah bekerja pada suatu organisasi, kualitas yang tinggi dalam organisasi dan membantu kesuksesan suatu organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kepuasan kerja memiliki hubungan erat dengan komitmen organisasi. Kepuasan kerja merupakan aspek pertama yang dicapai sebelum seorang perawat memiliki komitmen organisasi. Apabila perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul merasakan kepuasan kerja, maka akan dapat memunculkan rasa kesetiaan terhadap rumah sakit, sehingga mampu menciptakan komitmen organisasi pada perawat. Dengan komitmen organisasi yang tinggi, maka perawat akan merasa bangga menjadi bagian dari rumah sakit dan menemukan kemiripan antara nilai yang mereka miliki dan organisasi miliki, sehingga membuat mereka siap menerima tugas apapun yang diberikan oleh rumah sakit. Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang memiliki komitmen tinggi akan menerima tugas dan melaksanakannya dengan bertanggung jawab. Mereka juga akan cenderung senang dalam membantu rekan kerja yang sedang melakukan tugas lain. Hal ini berarti apabila komitmen organisasi perawat tinggi, maka OCB perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul juga meningkat. Dengan demikian, Perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan cenderung meningkatkan efek kepuasan kerja mereka terhadap OCB.

Perawat yang memiliki kepuasan terhadap kebijakan organisasi memiliki komitmen afektif yang tinggi, akan meningkatkan OCB. Perawat akan melakukan pekerjaan tanpa mengeluh dan membuat isu-isu yang merusak karena merasa puas dan setuju dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh organisasi. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan terhadap kebijakan organisasi yang meningkat pada perawat dan adanya komitmen afektif, akan meningkatkan OCB pada indikator *sportmanship*. Atasan yang bersikap baik dan responsif terhadap perawat akan membuat perawat merasa puas. Perawat yang memiliki kepuasan terhadap atasan dan memiliki komitmen normatif tinggi di mana perawat merasa berkewajiban atas orang-orang di dalamnya, akan meningkatkan OCB perawat. Apabila kerja keras yang dilakukan perawat mendapatkan balas jasa yang setimpal, maka perawat secara sukarela akan turut berpartisipasi aktif dalam organisasi, sehingga OCB pada indikator *civic virtue* meningkat. Perawat yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaan dan komitmen berkelanjutan juga akan meningkatkan OCB. perawat memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sehingga akan membawa kepuasan kerja. Sikap positif terhadap pekerjaan merupakan motivator dalam memacu kreativitas kerja untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya komitmen berkelanjutan yang tinggi, efek kepuasan kerja akan meningkat pada *conscientiousness* OCB. Perawat yang memiliki *conscientiousness* akan melakukan pekerjaannya dengan maksimal, mematuhi segala peraturan rumah sakit, dan tidak akan menghamburkan waktu secara

percuma. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dialami oleh perawat tidak secara langsung mempengaruhi OCB akan tetapi melalui komitmen organisasi yang tinggi.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Triwibowo dan Arsanti (2016) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) akan lebih tinggi jika melalui komitmen organisasi. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetyo, Yuniarsih, dan Ahman (2017) yang berjudul “*Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Sesen dan Basim (2012) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi memiliki dampak positif dan signifikan pada OCB-I. Setelah dimasukkannya komitmen organisasi dalam model, efek kepuasan kerja pada OCB-I menurun dan pada OCB-O menjadi tidak signifikan. Dengan demikian, komitmen organisasi sepenuhnya memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan OCB-O dan memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan OCB-I secara parsial.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini dibuktikan dengan koefisien beta (β) sebesar 0,555 dan $p=0,000$. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (ΔR^2) sebesar 29,4%.
2. Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini dibuktikan dengan koefisien beta (β) sebesar 0,574 dan $p=0,000$. Kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (ΔR^2) sebesar 32,3%.
3. Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini dibuktikan dengan koefisien beta (β) pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,390 dan $p=0,000$; dan koefisien beta (β) pada variabel komitmen organisasi sebesar 0,428 dan $p=0,000$. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh komitmen organisasi (ΔR^2) sebesar 0,448 atau 44,8%. Penelitian ini menunjukkan pengaruh langsung kepuasan kerja dengan nilai koefisien beta (β) = 0,555 terhadap OCB. Namun, setelah variabel komitmen organisasi dimasukkan ke dalam

model, nilai koefisien beta (β) pada variabel kepuasan kerja menjadi sebesar 0,390 ($p=0,000$). Hal ini membuktikan bahwa komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) secara parsial.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya menggunakan variabel komitmen organisasi dan kepuasan kerja dalam memprediksi *organizational citizenship behavior* (OCB). Kedua variabel tersebut memberikan kontribusi menjelaskan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 44,8%. Dengan demikian masih terdapat 55,2% faktor lain dapat memediasi *organizational citizenship behavior* (OCB), seperti: faktor gaya kepemimpinan, faktor keadilan, dan motivasi kerja. Namun penelitian ini tidak mengindahkan kondisi organisasi yang mempengaruhi komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), misalnya: kondisi organisasi yang sedang stagnan atau *develop* (berkembang) atau bahkan *decline* (menurun).

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi RSU PKU Muhammadiyah Bantul
 - a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel kepuasan kerja pada indikator “kepuasan terhadap gaji” mendapatkan skor terendah (3,431), oleh karena itu, RSU PKU Muhammadiyah Bantul hendaknya lebih memperhatikan gaji yang diberikan pihak rumah sakit kepada perawat, misalnya: besarnya pemberian gaji dari pihak rumah sakit disesuaikan dengan beban kerja dan jerih payah yang dilakukan perawat, sehingga perawat merasa mendapatkan balas jasa yang sesuai dengan yang telah diberikan kepada organisasi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja, dan pada akhirnya dapat meningkatkan OCB.
 - b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel komitmen organisasi pada indikator berkelanjutan mendapatkan skor terendah (3,71875). Oleh karena itu, RSU PKU Muhammadiyah Bantul hendaknya melakukan upaya untuk meningkatkan komitmen berkelanjutan perawat misalnya memberikan kompensasi yang sepadan atas pekerjaan yang dilakukan oleh perawat, sehingga perawat tetap setia bekerja di perusahaan dan memberi balasan atas apa yang telah diterima kepada organisasi, sehingga dapat meningkatkan OCB.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Mengeksplorasi pengaruh variabel kontrol terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), dan melibatkan variabel lain seperti: gaya kepemimpinan dan motivasi kerja, karena pada penelitian sebelumnya variabel ini terbukti dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB).
- b. Mengembangkan model penelitian dengan melibatkan variabel kondisional sebagai variabel moderasi agar dapat mengetahui variabel yang memperkuat atau memperlemah *organizational citizenship behavior* (OCB).

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, R. T. B., & Sudarma, K. (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan dan Keadilan Organisasi terhadap OCB dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*. 4(2)
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Empat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee “citizenship”. *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- Batool, S. (2013). Developing Organizational Commitment and Organizational Justice to Amplify Organizational Citizenship Behavior in Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2013*, Vol.7(3), 646-655.
- Bhatla, N. (2018). The Effect Of Antecedents On Organizational Citizenship Behavior Of Employees With Special Reference To Banking Sector In Lucknow. *International Journal of Management, Law & Science Studies*, 2(5).
- Becton, J. B., Carr, J. C., Mossholder, K. W., & Walker, H. J. (2017). Differential effects of task performance, organizational citizenship behavior, and job complexity on voluntary turnover. *Journal of Business and Psychology*, 32(4), 495-508.
- Biswas, N., & Mazumder, Z. (2017). Exploring Organizational Citizenship Behavior as an Outcome of Job Satisfaction: A Critical Review. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 7.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. 1993. Expanding The Criterion Domain to Include Elements of Extra-role Performance, dalam Schmitt, N. & Borman, W. C. (editors). *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bowling, Nathan A, 2009, Effects of Job Satisfaction and Conscientiousness on Extra-Role, *Journal of Business Psychology, LLC 2009*.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 30(1).

- Chen, C. H. V., & Indartono, S. (2011). Study of commitment antecedents: The dynamic point of view. *Journal of business ethics*, 103(4), 529-541.
- Chin, E. W., Ho, C. S., Lim, K. K., Loh, W. S., & Low, K. S. (2017). Strategic Human Resource Management and Job Satisfaction Toward Organisational Citizenship Behavior. (*Doctoral dissertation, UTAR*).
- Churchill Jr, G. A., Ford, N. M., & Walker Jr, O. C. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesmen. *Journal of Marketing Research*, 11(3), 254-260.
- Cohen, A., & Vigoda, E. (2000). Do good citizens make good organizational citizens? An empirical examination of the relationship between general citizenship and organizational citizenship behavior in Israel. *Administration & Society*, 32(5), 596-624.
- Dai, Y. D., Hou, Y. H., Chen, K. Y., & Zhuang, W. L. (2018). To help or not to help: antecedents of hotel employees' organizational citizenship behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, (just-accepted), 00-00.
- Dala, R. S. (2005). A Meta-analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1241-1255.
- Dickinson, L. (2009). An examination of the factors affecting organizational citizenship behavior. (*Doctoral dissertation, University of Tennessee at Chattanooga, Accounting and Finance*).
- DiPaola, M., & Tschannen-Moran, M. (2014). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of School Leadership*, 11(5), 424-447.
- Farh, J., P. M. Podsakoff & D. W. Organ.(1990). Accounting for Organizational Citizenship Behavior: LeaderFairness and Task Scope Versus Satisfaction. *Journal of Management* 16, 705-722.
- Foote, D. A., & Li-Ping Tang, T. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) does team commitment make a difference in self-directed teams?. *Management Decision*, 46(6), 933-947.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Greenberg, J. & Baron, R.A. 2003. *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Griffin, R.W. 2004. *Management, 7th edition*. Massachusetts: Houghton Mifflin Company.
- Hassani, M., & Aghlmand, S. (2017). The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior among Nurses (Examining the Mediating Role of Organizational Commitment, Organizational Trust, and Job Satisfaction. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*, 5(2), 513-520.
- Hartline, Michael D & Ferrel, O, C.1996. The Management of Customer Contact Services Employees: An Empirical Investigation.*Journal of Marketing*.
- Jahangir, N., Akbar.M.M., & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its Nature and antecedents. *BRAC University Journal, Vol.I*.
- Kim, A., Kim, Y., & Han, K. (2018). A Cross Level Investigation on the Linkage Between Job Satisfaction and Voluntary Workplace Green Behavior. *Journal of Business Ethics*, 1-16.
- King, M. C. (2017). *A meta-analysis of factors contributing to the job satisfaction-performance relationship* (Doctoral dissertation, San Francisco State University).
- Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 17(3), 253-266.
- Kooshki, A. S., & Zeinabadi, H. (2016). The role of organizational virtuousness in organizational citizenship behavior of teachers: The test of direct and indirect effect through job satisfaction mediating. *International Review*, (1-2), 7-21.
- Kreitner, R & Kinicki, A.2001. *Organization Behavior. Fifth Edition*. Mc Graw Hill. New York.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(1), 52.
- Locke, E. A. 1976. *The Nature and Cause of Job Satisfaction in Hand book of Industrial and Organizational Psychology (Ed MD Dunette)*. Chicago: Rand Mc Nally.

- Lovell, Sharon E., et al. "Does gender affect the link between organizational citizenship behavior and performance evaluation?." *Sex Roles* 41.5-6 (1999): 469-478.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh.* Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- MacKenzie, S. B., P. M. Posdakoff , & M. Ahearne. (1998). Some Possible Antecedents and Consequences of Inrole and Extra-Role Salesperson Performance. *Journal of Marketing* 62(1), 87-98.
- MacKinnon, D. P., Warsi, G., & Dwyer, J. H. (1995). A simulation study of mediated effect measures. *Multivariate behavioral research*, 30(1), 41-62.
- Mahayasa, I. G., Sintaasih, D.K., & Putra M. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Perawat. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 12, No. 1.
- McClland, D. C. 1985. *Human Motivation.* Glenview.IL Scott Foresman
- Mehboob, Farhan, & Niaz, A. Bhutto. (2012). Job Satisfaction As A Predictor Of Organizational Citizenship Behavior A Study OF Faculty Members at Business Institutes. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol.3, No.9.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith, C.A. 1993. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, John P., Allen, Natalie J. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors:Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. *Journal of Applied Psychology* 76(6), 845-855.
- Moorman, R.M., Niehoff B.P., Organ, D.W., (1993), Treating Employees And Organizational Citizenship Behavior, Sorting the Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment And procedural Justice, *Rire Responsability And Risk Journal*, 6: 209-225
- Murphy, Gregory. 2002. Job satisfaction and organizational citizenship behaviour. *Journal of Managerial Psychology*, Volume 4.

- Netermeyer, R. G., J. S. Boles, D. O. McKee and R. McMurrian. (1997). An Investigating Into The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal of Marketing* 61(1), 85-98.
- Nurindahsari, Dewi. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat RS PKU Muhammadiyah Bantul*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Organ, D. W. 1988. Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. & Konovsky, M. (1988) "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Applied Psychology*, 74(1).
- Organ, D. W. & Ryan, K. (1995) "A Metaanalytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior". *Personnel Psychology*, Vol. 48
- Organ, Dennis.W., Podsakoff, Philip.M., & MacKenzie, Scott B. 2006. Organizational citizenship behaviour its nature, antecedents, and consequences. *United states of America: Sage Publication, Inc.*
- 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*, 26(3), 513-563.
- Prabowo, A., & Djastuti, I. (2014). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perawat RSUP Dr. Kariadi, Semarang) (*Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*).
- Prasetio, A. P., Yuniarhsih, T., & Ahman, E. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking. *Universal Journal of Management*, 5(1), 32-38.
- Riansyah, Novan dan Susanto. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat. *Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Ke- 7 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah (APPPTMA)* ISBN 978-602-50710-6-5.
- Ristiana, Merry. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja

- Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 9(1), h: 56-70.
- Robbins, S.P. dan Judge. T.A. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, S.P. 2007. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Saifi, I. A., & Shahzad, K. (2017). The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 11(1).
- Sesen, H. dan Basim, N. (2012). Impact of Satisfaction and Commitment on Teacher's Organizational Citizenship. *Educational Psychology*, Vol 32, No 4, 475-491.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business Buku 2*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Shah, S.M.A., Isran, S., & Memon, M.S. (2012). The Impact of Employee Job Satisfaction on The Organizational Commitment : A Study of Faculty Members of Public Sector Universities of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol.3, No.10.
- Sloat, K. C. (1999). Organizational citizenship. *Professional safety*, 44(4), 20.
- Sofia, A. A., Ahmad, S., & Djumilah, H. (2017). The role of tenure as a mediating factor on the effect of moral person and moral manager toward affective commitment of employees: a study on civil servants of the government of Malang Regency. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 61(1).
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol.3). Sage publications.
- Steers,. M., & Porter, L. W. 1983. *Motivation and Work Behavior*. Edisi Ke-3. New York: Mc Graw Hill Book Company.
- Streiner, D. L. (2005). Finding our way: an introduction to path analysis. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 50(2), 115-122.
- Supranto, J. (2001). Statistik: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Erlangga.
- Syauta, J. H., Troena, E. A., & Margono Setiawan, S. (2012). The influence of organizational culture, organizational commitment to job satisfaction and employee performance (study at municipal waterworks of Jayapura, Papua)

- indonesia). *International Journal of Business and Management Invention*, 1(1), 69-76.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Triwibowo, Wahyu dan Arsanti, Tutuk. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unisbank (Sendi_U) Ke-2 Tahun 2016*.
- Tsai, Ming-Tien and Huang, Chun-Chen. (2008). The Relationship among Ethical Climate Types, Facets of Job Satisfaction, and the Three Components of Organizational Commitment: A Study of Nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics* 80:565-581.
- Wagner, S. L., & Rush, M. C. (2000). Altruistic organizational citizenship behavior: Context, disposition, and age. *The Journal of Social Psychology*, 140(3), 379-391.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.
- Yasa, P. N. S., & Suandra, Y. K. (2017). The Influence of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior through the Mediation of Organizational Commitment (A Case Study in the Westin Resort Nusa Bua, Bali). *JL Pol'y & Globalization*, 57, 64.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of business research*, 56(8), 597-611.
- Zeinabadi, H., & Salehi, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472-1481.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

**ANGKET PENELITIAN
MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI
PADA PENGARUH KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*
PERAWAT RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, bersama ini dengan hormat saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden penelitian saya.

Untuk itu saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner penelitian saya sesuai kondisi pribadi masing-masing, apa adanya. Semua informasi yang masuk akan menjadi bahan penelitian. Keberhasilan penelitian ini tergantung atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini dengan baik.

Atas dukungan dan partisipasinya, saya mengucapkan terimakasih. Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut, mohon bisa menghubungi saya melalui kontak berikut:

e-mail : yunda.prilia@gmail.com

no. HP : 081312609652

Hormat Saya,
Peneliti

Yunda Prilia Nisa Aldina
15808141011

Petunjuk pengisian

1. Pernyataan di bawah ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyusun TAS (Tugas Akhir Skripsi).
2. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi Saudara/i dengan cara memberi tanda silang (X).
3. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu/Saudara-i miliki.

Data Responden:

Jenis Kelamin : (____) 1.Laki-laki 2.Perempuan

Umur :Tahun

Pendidikan terakhir : (____)

1. Sekolah Dasar
2. Sekolah Menengah Pertama
3. Sekolah Menengah Atas
4. Diploma
5. Sarjana (S1)
6. Master (S2)
7. Doktor (S3)

Lama kerja : _____ Tahun _____ Bulan

Keterangan:

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Butir Pertanyaan

Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan pekerjaan saya secara keseluruhan					
2	Saya puas dengan rekan kerja saya					
3	Saya puas dengan atasan-atasan saya					
4	Saya puas dengan dukungan yang diberikan oleh rumah sakit					
5	Saya puas dengan seluruh kebijakan rumah sakit					
6	Saya puas dengan gaji yang saya terima					
7	Saya puas dengan kesempatan untuk maju dalam rumah sakit ini					
8	Saya puas dengan segala respon pasien rumah sakit ini					

Komitmen Organisasi

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<i>Affective Commitment</i>						
1	Saya tidak memiliki rasa yang kuat terhadap rumah sakit ini*					
2	Saya tidak merasa tidak terikat secara emosional pada rumah sakit ini*					

3	Saya tidak merasa menjadi bagian dari keluarga pada rumah sakit ini*					
	<i>Continuance Commitment</i>					
1	Banyak hal dalam kehidupan saya akan terganggu jika saya memutuskan ingin meninggalkan rumah sakit ini sekarang					
2	Saya merasa bahwa saya memiliki sedikit pilihan bila ingin meninggalkan rumah sakit ini					
3	Salah satu akibat serius meninggalkan rumah sakit ini adalah langkanya peluang alternatif yang ada					
4	Apabila saya tidak total dalam bekerja pada rumah sakit ini, saya mungkin mempertimbangkan untuk bekerja di tempat lain					
	<i>Normative Commitment</i>					
1	Bahkan jika itu adalah untuk keuntungan saya, saya tidak merasa itu benar jika meninggalkan rumah sakit saya sekarang					
2	Rumah sakit ini layak mendapatkan kesetiaan saya					
3	Saya tidak akan meninggalkan rumah sakit saya sekarang karena saya memiliki rasa kewajiban kepada orang-orang di dalamnya					

Organizational Citizenship Behavior

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya bersedia menggantikan rekan kerja yang tidak masuk kerja secara sukarela					
2	Saya selalu bersedia membantu rekan kerja yang memiliki banyak pekerjaan					
3	Saya selalu membantu pekerjaan atasan-atasan meskipun tanpa diminta					
4	Saya bersedia membantu karyawan baru pada saat melakukan pekerjaannya					
5	Saya selalu bersedia mendengarkan permasalahan rekan kerja saya					
6	Saya memiliki kedekatan pribadi dengan perawat lain					
7	Saya selalu memberikan informasi penting kepada rekan kerja					

8	Kehadiran di rumah sakit sangat penting meskipun ada kepentingan lain yang mendesak					
9	Saya selalu menyampaikan pemberitahuan sebelumnya kepada atasan apabila tidak dapat hadir untuk bekerja					
10	Saya menggunakan waktu luang untuk beristirahat pada saat jam kerja*					
11	Saya banyak mengoperasikan HP/telepon selular di tempat kerja*					
12	Saya menghabiskan banyak waktu mengeluhkan tentang hal-hal sepele*					
13	Saya selalu menjaga sarana dan prasarana rumah sakit					
14	Saya selalu mematuhi aturan-aturan informal yang dibuat oleh rumah sakit					