

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. *Organizational Citizenship Behaviour*

Organizational Citizenship Behavior merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam bekerja. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Sebelum karyawan melakukan perilaku ini, akan ada penyebab mengapa mereka rela melakukan hal tersebut yang sebagian besar disebabkan oleh besarnya kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan dan tingkat loyalitas yang sangat berperan dalam hal memberikan hasil kerja yang “lebih” kepada perusahaan tempat mereka bekerja. Barnard (1983) telah menggunakan konsep sejenis OCB dan menyebutnya sebagai kerelaan bekerja sama (*willingness to cooperate*).

Robbins dan Coutler (2018) menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) merupakan perilaku bijaksana bagian dari pekerjaan resmi pegawai, melainkan dengan adanya perilaku ini dapat membuat organisasi menjadi efektif, atau dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal. Merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Hoffman (2018) *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah tipe spesial dari kebiasaan kerja yang mendefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan.

2.1.1. Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Bagi Perusahaan

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin (gender) memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga perkembangannya perlu untuk diperhatikan, yaitu :

1. Budaya dan Iklim Organisasi

Berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka:

1. Merasa puas akan pekerjaannya
2. Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari pengawas
3. Percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

2. Kepribadian dan Suasana Hati (mood)

Kepribadian dan suasana hati (mood) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. Kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh mood. Meskipun suasana hati sebagian dipengaruhi oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan

positif, maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain.

3. Persepsi terhadap *Perceived Organizational Support*

Persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa didukung organisasi, akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

4. Persepsi terhadap kualitas hubungan atau interaksi atasan-bawahan.

Interaksi atasan bawahan yang berkualitas akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan.

5. Masa Kerja

Karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin berpengaruh pada OCB. Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat dengan organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya.

6. Jenis kelamin

Perilaku- perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita dari pada pria. Perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka, dimanaperilaku menolong wanita lebih besar daripada pria. Bahwa perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan

wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku in-role mereka dibanding pria.

2.1.2. Indikator *Organizational Citizenship Behaviour*

Terdapat lima dimensi OCB menurut Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2018) adalah sebagai berikut :

a. Altruism

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

b. Conscientiousness

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

c. Sportmanship

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. Courtesy

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

e. Civic Virtue

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

2.1. Karakteristik Individu

2.2.1. Pengertian Karakteristik Individu

Sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan, untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu Gaffar,dkk (2017).

Gaffar, dkk (2017) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya dalam hal kemampuan dan kecakapan, latar belakang, dan demografi (jenis kelamin dan ras). Gaffar,dkk (2017) menyatakan bahwa : Faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia, data yang dapat diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seorang karyawan mengemukakan Karakteristik Individu meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan dan masa kerja dalam organisasi.

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa faktor individu dari karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri dari seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari karakter individu orang lain.

2.2.2. Manfaat Karakteristik Individu

Manfaat karakteristik individu terkait dengan perilaku yang dihasilkan para karyawan dan pada akhirnya pada kinerja yang dicapai perusahaan. Semakin loyal perilaku karyawan terhadap perusahaan, maka semakin tinggi pula keuntungan yang akan menjadi milik perusahaan. Karakteristik individu juga mengarah pada pembentukan perilaku yang timbul dalam lingkungan perusahaan. Tindakan undiscipliner berkurang sebagai akibat telah terpenuhinya kebutuhan dan adanya sikap loyal terhadap perusahaan. Karakteristik individu dapat menimbulkan semangat kerja dan loyalitas karyawan, sebaliknya tanpa ada karakteristik individu yang baik akan berdampak buruk pada perusahaan karena karyawan akan menunjukkan perilaku tidak loyalitas yang kurang menguntungkan untuk perusahaan.

2.2.3. Indikator Karakteristik Individu

Definisi kepribadian menurut Wikansari (2017) adalah himpunan karakteristik, kecenderungan dan tempramen yang relatif stabil yang dibentuk secara nyata oleh faktor keturunan dan faktor social, budaya, dan lingkungan serta menentukan sifat umum dan perbedaan dalam pribadi seseorang. Kemudian kepribadian dapat diartikan sebagai total jumlah dari cara-cara yang ditempuh seseorang individu beraksi dan berinteraksi dengan orang-orang lain Wikansari (2017). Kepribadian juga dapat diuraikan sevagai cara seseorang merespon terhadap masalah, bersifat unik, dinamis, yang merupakan hasil interaksi fisik/genetik, environment, emotional, cognition, serta menentukan cara individu dalam mengelola (*management*) waktunya Wikansari (2017).

Teori mengenai model kepribadian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Big Five Personality Model adalah teori mengenai model kepribadian yang ditentukan berdasarkan pada lima faktor dasar yang saling mendasari dan mencakup sebagian besar variasi yang signifikan dalam kepribadian manusia.

Big Five Personality terdiri dari 5 dimensi dasar yang meliputi :

1. Kepribadian extraversion atau keterbukaan terhadap orang lain antara lain: aktif berbicara, penuh dengan energi, antusias, kepribadian yang tegas dan pasti, ramah dan suka bergaul. Individu dengan kepribadian ini disebut memiliki extaversion yang tinggi.
2. Kepribadian Agreeableness atau keterbukaan terhadap kesepakatan memiliki kepribadian antara lain: suka bekerja sama, dapat dipercaya, penuh perhatian dan baik pada orang lain, suka menolong, tidak mementingkan diri sendiri, pemaaf, dan tidak suka berselisih dengan orang lain. Individu dengan kepribadian tersebut dikatakan memiliki agreeableness yang tinggi.
3. Kepribadian conscientiousness atau keterbukaan mata dan telinga antara lain: suka bekerja keras, bekerja sesuai dengan rencana, dapat diandalkan, teratur, melakukan pekerjaan dengan cermat dan terperinci, dan cenderung rajin. Individu dengan kepribadian ini disebut memiliki conscientiousness yang tinggi. Sedangkan individu dengan conscientiousness yang rendah memiliki kepribadian: ceroboh, malas, tidak teratur, dan tidak dapat diandalkan.
4. Kepribadian Neuroticism atau keterbukaan terhadap tekanan memiliki kepribadian antara lain : sering merasa tertekan, penuh ketegangan dan kekhawatiran, mudah murung dan sedih, dan mudah gelisah. Individu dengan kepribadian ini dikatakan memiliki emosi yang tidak stabil. Sebaliknya individu dengan emosi yang stabil memiliki kepribadian antara lain : dapat

mengatasi stress dengan baik, tidak mudah kecewa, tenang dalam situasi menengangkan, dan tidak mudah tertekan.

5. Kepribadian *openness to experience* atau keterbukaan terhadap pengalaman hidup antara lain penuh dengan ide baru, imajinasi yang aktif, cerdas dan mendalam, suka refleksi diri, penasaran dengan banyak hal, inovatif, dan artistik. Individu dengan *openness to experience* yang rendah atau *closed to experience* memiliki kepribadian yang berkebalikan dari karakter tersebut.

2.3. Motivasi Kerja

2.3.1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Motivasi adalah proses yang menunjukkan intensitas individu, arah, dan ketekunan dari upaya menuju pencapaian tujuan (Robbins, 2018).

Guay et. al., (2018) menyatakan bahwa motivasi mengacu pada alasan yang mendasari perilaku. Armstrong (2018) menyatakan, bahwa motif adalah alasan untuk melakukan sesuatu. Motivasi berkaitan dengan kekuatan dan arah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu. Istilah motivasi dapat merujuk pada berbagai tujuan yang dimiliki oleh individu, cara dimana individu memilih tujuan, dan cara dimana orang lain mengubah perilaku mereka.

(Wibasuri dan Yunada, 2015) Berdasarkan pembahasan tentang berbagai pengertian motivasi, maka dapat diartikan bahwa motivasi kerja melingkupi beberapa komponen yaitu:

1. Kebutuhan, hal ini terjadi bila seseorang individu merasa tidak ada keseimbangan antara apa yang dimiliki dan yang diharapkan

2. Dorongan, dorongan merupakan kekuatan mental untuk melakukan perbuatan atau kegiatan tertentu
3. Tujuan merupakan hal yang ingin dicapai oleh individu. Seseorang yang memiliki tujuan tertentu dalam melakukan suatu pekerjaan, maka ia melakukan pekerjaan tersebut dengan antusias dan penuh semangat, termasuk dalam pencapaian cita-cita yang diinginkan.

2.3.2. Jenis-Jenis Motivasi Kerja

jenis-jenis motivasi bisa digolongkan menjadi dua jenis motivasi menurut Roseleny (2018) , sebagai berikut:

1. Motivasi Positif (insentif positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan reward kepada karyawan yang berprestasi baik. Dengan cara motivasi positif ini akan membuat semangat kerja karyawan akan meningkat, karena dalam diri manusia pada umumnya akan senang menerima hal yang baik-baik saja.
2. Motivasi Negatif (insentif negatif), manajer memotivasi karyawan dengan cara memberikan hukuman kepada mereka yang melakukan pekerjaannya dengan kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini akan membuat semangat kerja karyawan meningkat dalam waktu pendek, karena takut akan hukuman.

2.3.3. Metode-Metode Motivasi Kerja

Motivasi menurut Roseleny (2018), terdapat dua metode motivasi yaitu :

1. Motivasi Langsung (*Direct Motivation*)

Motivasi langsung adalah sebuah motivasi (materiil dan nonmateriil) yang diberikan secara langsung kepada individu dalam hal untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi ini bersifat khusus, seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, dan sebagainya.

2. Motivasi Tak Langsung

Motivasi tak langsung biasanya motivasi yang diberikan hanya berupa fasilitas-fasilitas yang disediakan dalam mendukung dan menunjang gairah kerja, sehingga karyawan lebih bersemangat dalam bekerja. Misalnya, mesin-mesin yang baik, ruang kerja yang nyaman, kursi yang empuk, dan lain sebagainya.

2.3.4. Indikator Motivasi Kerja

Berdasarkan motivasi dalam Roseleny (2018) motivasi kerja merupakan dukungan untuk meningkatkan semangat kerja yang tinggi. Faktor-faktor yang menyebabkan tingginya motivasi terhadap karyawan yaitu :

a. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah dorongan yang berasal dari luar diri individu yang meliputi :

a. Gaji besar

Dengan adanya dorongan kenaikan gaji akan membuat seseorang karyawan menjadi bersungguh-sungguh dalam bekerja.

b. Pujian dari atasan

Ketika mendapat pujian dari atasan, karyawan akan merasa senang dan hal ini dapat memotivasi seorang karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya dengan lebih baik.

c. Suasana ditempat kerja

Situasi tempat kerja yang nyaman dan rekan dalam bekerja menyenangkan akan membuat seorang karyawan merasa betah dan semangat dalam bekerja.

d. Adanya kejuaraan dalam perusahaan

Hal ini akan membuat karyawan tertantang untuk bekerja sebaik mungkin demi mendapat prestasi yang baik.

b. Faktor internal

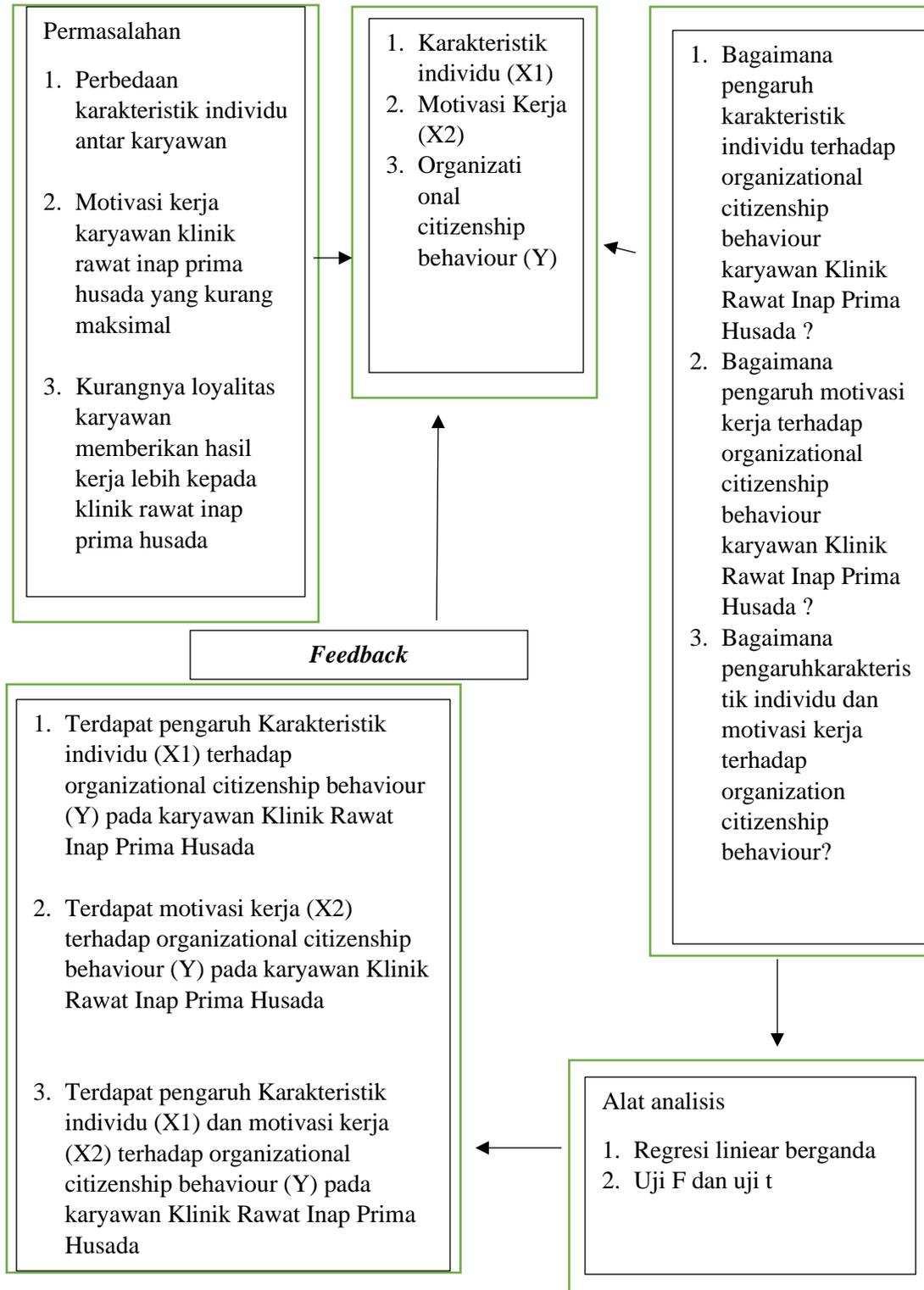
Faktor internal berasal dari dalam individu yang meliputi :

1. Ingin memenuhi kebutuhan hidup
Alasan orang bekerja yaitu untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya.
2. Pekerjaan yang ditekuni sesuai dengan minat
Mengerjakan sesuatu yang sesuai dengan dari minat akan memberikan motivasi tersendiri dalam bekerja lebih giat.
3. Berani menghadapi tantangan
Tantangan dalam pekerjaan harus dihadapi. Dengan motivasi yang tinggi dapat melawan rasa takut akan tantangan itu sendiri.
4. Menginginkan jabatan tinggi
Jabatan yang tinggi akan selalu diincar karyawan. Semakin tinggi jabatan yang dicapai, semakin besar pula gaji yang diterima. Oleh karena itu pegawai menjadi semangat dalam bekerja untuk mendapat perhatian atasan dengan tujuan memperoleh jabatan dan juga gaji yang tinggi.
5. Ingin bersaing dengan rekan kerjanya.
Seorang karyawan tidak bias menghindari persaingan yang terjadi ditempat kerjanya. Persaingan pasti akan menghidupkan perasaan untuk menunjukkan yang terbaik dalam dirinya.
6. Memiliki target tertentu yang ingin dicapai
Target dalam hal ini tidak selalu akan gaji yang besar atau jabatan tinggi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Nama Peneliti | Judul | Hasil |
|---|--|--|
| Hesti Dwi Febriani (2016) Vol. 19 No. 2 | Pengaruh motivasi kerja terhadap <i>organization citizenship behaviour</i> karyawan PT. Pelindo III (persero) cabang tanjung perak Surabaya | Menunjukkan bahwa motivasi kerja yang diukur melalui tiga indikator mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> . |
| Adhiyatama Prima Wibowo (2016) Vol.1 | Pengaruh karakteristik individu, kepuasan kerja, dan loyalitas terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> . | Menyatakan bahwa karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB) |
| Novriani Indri Utami (2016) Vol.16 No.1 | Analisis pengaruh karakteristik individu, komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> (survei pada karyawan PT Pos Indonesia kantor cabang sukoharjo) | Menyimpulkan bahwa karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB) |
| Devytri Ramadianty (2018) Vol.60 No.2 | Pengaruh motivasi terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> karyawan Gen-x dan Millenials (studi karyawan PT Termina Media Grafika Surabaya) | Menjelaskan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> . |
| Ahmad Mukoffi (2018) Vol. 3 No. 3 | Pengaruh Karakteristik Individu dan Iklim Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) karyawan bagian teknik PT Terminix Indonesia Pasuran | Menyatakan bahwa karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB) |

2.4. Kerangka Pemikiran



2.5. Pengembangan Hipotesis

2.5.1. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap *organizational citizenship behaviour*

Menurut Subyantoro (2009), setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia pekerjaan, karyawan yang memiliki karakteristik individu yang baik dalam menjalankan pekerjaannya akan meningkatkan upaya bekerja lebih keras dan mau bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya mereka kerjakan.

Chairul Anwar (2014) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB), sehingga dirumuskan hipotesis yaitu :

H1 : Karakteristik individu (X1) berpengaruh terhadap organizational citizenship behaviour (Y) karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada

2.5.2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

OCB merupakan perilaku kerja yang melebihi persyaratan kerja dan turut berperan dalam kesuksesan organisasi. Seorang karyawan mendemonstrasikan OCB dengan cara membantu rekan sekerja, dan pelanggan, melakukan kerja ekstra jika dibutuhkan dan mencari jalan untuk memperbaiki produk dan prosedur (Draft, 2003).

Angelia simon (2013) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) , sehingga dirumuskan hipotesis yaitu :

H2 : Motivasi kerja (X2) berpengaruh terhadap organizational citizenship behaviour (Y) karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

2.5.3. Pengaruh Karakteristik Individu dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Karyawan yang merasakan adanya karakteristik individu, dan motivasi kerja akan memiliki OCB, karena jika karyawan memiliki karakteristik yang baik dalam bekerja melayani pasien maka semestinya karyawan akan lebih taat dalam melakukan pekerjaannya serta melakukan sesuatu lebih dari pekerjaannya, karyawan yang memiliki motivasi kerja yang baik juga akan meingkatkan kerja keras demi perusahaan, melakukan tujuan dan prinsip perusahaan sehingga karyawan dapat melakukan OCB.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan Chairul anwar (2014) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) , sehingga dirumuskan hipotesis yaitu :

H3 : Karakteristik individu (X1) dan Motivasi Kerja (X2) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) Karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

