

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Organizational Citizenship Behavior*

2.1.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Menurut Putri (2017) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. OCB juga disebut sebagai perilaku extra role karena perilaku yang diberikan karyawan melebihi tugas utamanya.

Menurut Suzana (2017) *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. *organizational citizenship behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi, perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi

dan kinerja karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Menurut Ariesta (2016) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebuah perilaku karyawan yang lebih dari tugas yang diberikan oleh perusahaan tanpa mengharapkan sebuah kompensasi

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Rohayati (2014) faktor yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* yaitu :

1. Budaya dan iklim 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 job description, 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

Kepribadian dan suasana hati (mood) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual. Kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh mood. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

3. Persepsi terhadap dukungan organisasional

persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support / POS*) dapat menjadi prediktor *Organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

4. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan.

Kualitas interaksi atasan bawahan juga diyakini sebagai prediktor *Organizational citizenship behavior* (OCB). Interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan.

5. Masa kerja

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. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki investasi di dalamnya.

6. Jensi kelamin

Ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku in-role mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka

2.1.3 Indikator *Organizational citizenship behavior*

Menurut Aprianti (2017) Dimensi *Organizational citizenship behavior* yang dapat mengukur gaya *Organizational citizenship behavior* adalah :

1. *Altruisme* (sikap menolong). Sikap ini ditunjukkan dengan menolong orang lain yang dalam hal ini adalah rekan kerja. Altruism merupakan perilaku membantu atau menolong orang lain serta menggantikan tugas orang lain. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan altruism yaitu: kesediaan karyawan untuk menggantikan tugas karyawan lain. Kesediaan karyawan untuk membantu karyawan lain yang kesulitan.
2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan). Perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan memenuhi persyaratan yang diajukan oleh organisasi. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan conscientiousness yaitu: Kepatuhan karyawan terhadap semua peraturan dan Sikap tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan
3. *Sportmanship* (sikap sportif dan positif). Kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain yang mengeluh. Perilaku ini ditunjukkan dengan sikap sportif dan positif dalam melaksanakan tugas. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan sportmanship yaitu: karyawan tidak pernah mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan dan Kepercayaan karyawan terhadap pimpinan

2.2 Motivasi Kerja

2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Latief (2018) motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong orang lain untuk dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya dalam organisasi. motivasi suatu perangsang keinginan, daya penggerak kemauan bekerja seseorang; secara motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Menurut Sibarani (2018) motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan atau ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Menurut Astuti (2018) motivasi artinya keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan iklas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. timbulnya perilaku yang mengarah pada tujuan.

Menurut Sitinjak (2016) Motivasi karyawan adalah aspek manajemen yang terpenting dan menantang karena pada dasarnya hubungan antara suatu organisasi dengan karyawan adalah hubungan yang saling menguntungkan. Di satu sisi suatu organisasi ingin mendapatkan keuntungan yang besar, disisi lain karyawan menginginkan harapan dan kebutuhan tertentu yang harus dipenuhi oleh organisasi.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari Motivasi karyawan adalah sebuah dorongan kerja yang berupa sesuatu yang dibutuhkan karyawan untuk mengerjakan tugas pekerjaan lebih maksimal sehingga mencapai tujuan perusahaan

2.2.2 Tipe Motivasi Kerja

Menurut Sitinjak (2016) motivasi kerja dikelompokkan menjadi dua tipe adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Positif artinya manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini, semangat kerja bawahan akan meningkat karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.
2. Motivasi negatif artinya manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasinya rendah). Dengan motivasi yang negatif ini semangat kerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, namun untuk jangka panjang dapat berakibat kurang baik

2.2.3 Indikator Motivasi Kerja

Indikator-indikator yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan menurut Latief (2018) adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan Fisiologi (physiological needs)
Kebutuhan ini merupakan kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup, seperti makan, minum, perumahan, oksigen, tidur, seks, dan sebagainya.
2. Kebutuhan Rasa Aman (safety needs)
Kebutuhan ini meliputi keamanan dan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya, dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.
3. Kebutuhan Sosial (social needs)
Meliputi kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi, dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama.

4. Kebutuhan Penghargaan (esteem needs)

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas faktor kemampuan dan keahlian seseorang serta efektivitas kerja seseorang.

5. Kebutuhan aktualitas diri (self actualization needs)

Aktualisasi diri merupakan hierarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya diri seseorang.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Latief (2019) kinerja adalah hasil nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Menurut putri (2017) kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Sibarani (2018) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. kemampuan kinerja yang dicapai dan diinginkan dari perilaku karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab secara individu maupun kelompok.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kinerja karyawan adalah penilaian hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan

2.3.2 Indikator Kinerja Tenaga Medis

Menurut Kailola (2018) standar Indikator kinerja tenaga medis yaitu :

1. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai
2. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat di mana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

2.4 Penelitian Terdahulu

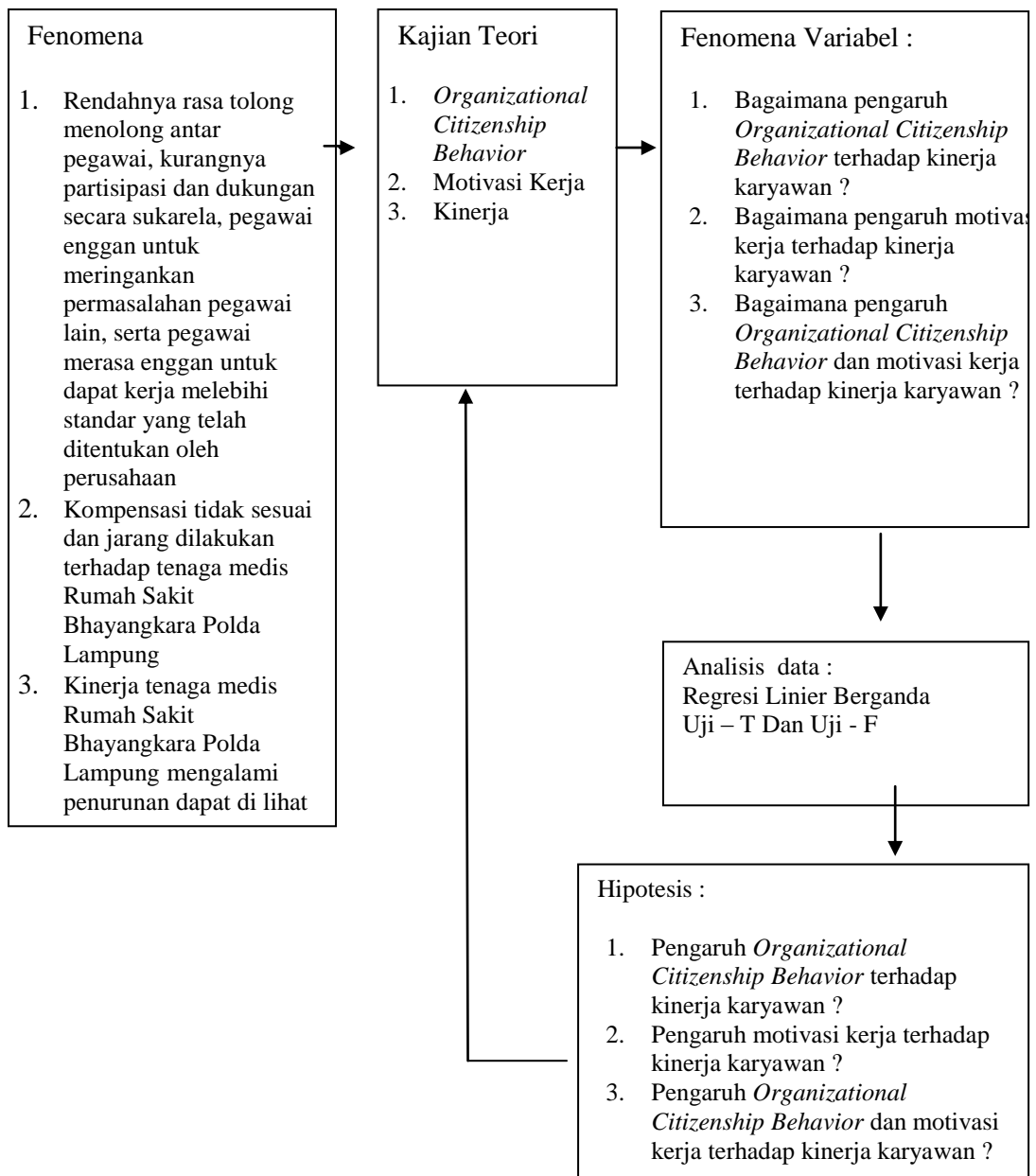
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan	Kontribusi
1.	Rini Astuti & Oki Prima Anugrah Lesmana (2018)	Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan	Dari hasil tersebut peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Motivasi dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan	Tempat Penelitian, Tahun penelitian dan salah satu variabel X	Kontribusinya adalah untuk menjadi bahan refrensi bagi perusahaan untuk mengkaji serta mengevaluasi yang terkait dengan dampak motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan
2.	Ernita Sibarani (2018)	Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Swasta Lancang Kuning Pekanbaru	Dari hasil tersebut peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Motivasi Dan Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Swasta Lancang Kuning Pekanbaru	Tempat Penelitian, Tahun penelitian dan salah satu variabel X	Kontribusinya adalah untuk menjadi bahan refrensi bagi perusahaan untuk mengkaji serta mengevaluasi yang terkait dengan dampak motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan
3.	Abdul Latief, Muhammad,	Pengaruh Kompensasi Dan	Dari hasil tersebut peneliti dapat	Tempat Penelitian,	Kontribusinya adalah untuk

	Rizqi Zati & Siti Mariana ³ (2018)	Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS)	diambil kesimpulan bahwa variabel Kompensasi Dan Motivasi Kerja Mempengaruhi Produktivitas Kinerja Karyawan Pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS)	Tahun penelitian dan salah satu variabel X	menjadi bahan refrensi bagi perusahaan untuk mengkaji serta mengevaluasi yang terkait dengan dampak motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan
4,	Yumna Dalian Putri & Hamidah Nayati Utami (2017)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dapat mempengaruhi Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)	Tempat Penelitian, Tahun penelitian dan jumlah variabel X	Kontribusinya adalah untuk menjadi bahan refrensi bagi perusahaan untuk mengkaji serta mengevaluasi yang terkait dengan dampak <i>Organizational Citizenship Behavior</i> untuk meningkatkan kinerja karyawan
5.	Anna Suzana (2017)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di : Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon)	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Di : Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon)	Tempat Penelitian, Tahun penelitian dan jumlah variabel X	Kontribusinya adalah untuk menjadi bahan refrensi bagi perusahaan untuk mengkaji serta mengevaluasi yang terkait dengan dampak <i>Organizational Citizenship Behavior</i> untuk meningkatkan kinerja karyawan

Sumber : Data Diolah, 2019

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pikir tersebut maka dapat diambil hipotesis, bahwa:

1. *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh pada kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung
2. Motivasi Kerja berpengaruh pada kinerja karyawan tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung
3. *Organizational Citizenship Behavior* dan Motivasi Kerja berpengaruh pada kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung