

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat

Novan Riansyah, Susanto

Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Yogyakarta, Indonesia

novanriansyahh@gmail.com, susanto@umy.ac.id

ABSTRAK-Dalam industri rumah sakit, Perawat merupakan karyawan lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat berperan penting pada keberhasilan sebuah rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat OCB pada perawat dan pengaruh motivasi dan kepuasan kerja pada perawat di RSUD Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh perawat di RSUD Kota Yogyakarta dengan sampel 62 responden perawat rawat inap dan menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap OCB dengan kontribusi sebesar $F = 230,258$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dan nilai $\Delta R = 0,883$. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan kontribusi 0,910 dengan $p = 0,001$ ($p < 0,005$) dan nilai $\beta = 0,385$ dan $\Delta R = 0,828$. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan koefisien korelasi 0,928 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dan $\beta = 0,578$ dan $\Delta R = 0,861$. Kedua variabel independen secara simultan dan masing-masing variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional perawat di RSUD Yogyakarta.

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, OCB*

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor

terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tuntutan pelayanan kesehatan juga sejalan dengan visi Indonesia Sehat 2010 dimana masyarakat harus hidup dalam lingkungan yang sehat, dengan perilaku sehat dan mempunyai kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan untuk bermutu secara adil dan merata sehingga akan berpengaruh pada kualitas sumber daya masyarakat.¹

Tujuan utama kegiatan di rumah sakit adalah melayani pasien dan juga keluarganya dalam berbagai bentuk pelayanan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu yakni memberikan produk yang benar-benar memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan individu atau masyarakat sehingga pelayanan kesehatan harus secara serius untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat terpuaskan. Rumah sakit juga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan kepada masyarakat sesuai standar dan etika.²⁻³

Dalam industri rumah sakit, Perawat merupakan karyawan lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat berperan penting pada keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa. Pada saat terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan lini depan, maka kinerja perusahaan pada saat itu sepenuhnya ditentukan oleh kinerja karyawan tersebut. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan

pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya.⁴

Pihak rumah sakit seharusnya memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang kondusif yaitu dengan menciptakan atmosfir yang mengutamakan kepentingan pasien dengan pemberdayaan perawat sebagai subjek yang dinamis untuk melakukan tindakan produktif dalam suatu tim. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), tetapi perilaku karyawan yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Perilaku karyawan di luar tugas yang tercantum pada deskripsi pekerjaannya disebut dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*. OCB ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra. Dengan adanya OCB yang tinggi pada perawat diharapkan dapat berdampak baik bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam hal ini diharapkan perawat dapat lebih cakap, lebih responsif, lebih sigap, ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di rumah sakit serta merasa mempunyai tanggung jawab atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih maksimal dan optimal.⁵⁻⁶

Sesuai dengan hasil dari pengamatan di RSUD Yogyakarta sejak November 2015 hingga bulan Agustus 2017 di Rumah Sakit Umum daerah Yogyakarta, bahwa perilaku OCB sudah menjadi prioritas dengan guna menunjang standart akreditasi dengan artian menentukan baik buruknya mutu rumah sakit umum daerah Yogyakarta. Pelaksanaan OCB diantara perawat Rumah Sakit khususnya perawat rawat inap masih terdapat kekurangan, contohnya ketika pergantian shift perawat yang telah berakhir dengan perawat shift jaga selanjutnya di bangsal rawat inap masih banyak perawat yang mengakhiri shift jaga sesuai dengan jadwal walaupun perawat dengan shift jaga selanjutnya belum datang atau berhalangan hadir tepat

waktu. Selain itu, cerminan perilaku OCB terhadap pasien masih peneliti dapatkan kekurangan. Pada saat perawat sedang melakukan tugas yang berhubungan dengan deskripsi kerja dan terdapat pasien atau keluarga pasien yang bertanya maka perawat yang bersangkutan nampak tidak acuh dan tidak tersenyum. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan komite keperawatan terkait OCB pada perawat di RSUD Yogyakarta, diperoleh data bahwa terdapat kasus etik yang dibahas dan diaudit terkait etik seperti tata krama dan sopan santun.

Perawat harus memiliki kemampuan, kemauan dan perilaku kesukarelaan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. OCB sangat berpengaruh pada kesuksesan organisasi, dalam hal ini adalah rumah sakit. Banyak faktor yang mempengaruhi OCB, diantaranya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Bila individu tersebut dapat memenuhi kebutuhan pada pekerjaannya, maka individu tersebut akan melakukan pekerjaan dengan baik, mampu memenuhi tuntutan tugas-tugas dan mampu mengupayakan tindakan-tindakan yang diperlukan dalam rangka mendukung hasil kerja atau tujuan tertentu sesuai dengan yang diharapkan.⁷⁻⁸

Faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB adalah motivasi kerja, motivasi kerja adalah kesediaan untuk mengeluarkan usaha yang maksimal untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan oleh kemampuan usaha dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat mengarahkannya pada pencapaian suatu tujuan tertentu. Motivasi kerja bergantung pada persepsi pekerja terhadap pengalaman pekerjaan mereka. Perilaku akan muncul jika ada persepsi positif dan sikap kerja yang positif. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri dan karyawan tersebut akan berusaha untuk meningkatkan potensi yang

dimiliki untuk kemajuan perusahaan yang menaunginya.⁸⁻⁹

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta
3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di RSUD Kota Yogyakarta

Kajian Pustaka Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat dipahami melalui tiga aspek, pertama, kepuasankerja merupakan bentuk respon pekerja terhadap kondisi lingkungan. Kedua, kepuasan kerja sering ditemukan oleh hasil pekerjaan atau kinerja. Ketiga, kepuasan kerja terkait dengan sikap lainnya dan dimiliki oleh setiap pekerja.¹⁰

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya anjuran yang diterima seorang pekerja, banyaknya yang mereka yakini dan seharusnya yang mereka terima. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja tersebut, sedangkan yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif. Menurut Robbins terdapat beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja, yaitu tingkat kemangkiran yang rendah, memiliki kesehatan yang lebih baik, lebih prodouktif dan tingkat *turn over* (keluar) lebih rendah.¹¹

Aspek-aspek kepuasan kerja yang dituangkan dalam *The Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) mengukur dua puluh aspek kepuasan kerja dan merupakan pengukuran yang populer. MSQ terbagi dalam tiga aspek, yaitu aspek intrinsik, aspek ekstrinsik dan aspek general satisfaction. Ketiga aspek tersebut diukur melalui 20 indikator atau kebutuhan elemen atau kondisi penguat spesifik yang penting dalam

menciptakan kepuasan kerja. Indikator-indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut :¹²

1. *Activity*, yaitu seberapa jauh pekerjaan tersebut tetap dapat menyibukkan individu.
2. *Independence*, yaitu kewenangan untuk dapat bekerja sendiri.
3. *Variety*, yaitu kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda.
4. *Social status*, yaitu pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan
5. *Moral values*, yaitu pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani.
6. *Security* yaitu kepastian kerja yang diberikan
7. *Social service*, yaitu kesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas.
8. *Authority*, yaitu memiliki kewenangan terhadap orang lain
9. *Ability utilization*, yaitu kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
10. *Responsibility*, yaitu tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan.
11. *Creativity*, kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
12. *Achievement*, yaitu perasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas
13. *Compensation*, yaitu besarnya imbalan atau upah yang diterima
14. *Advancement*, yaitu kesempatan untuk memperoleh promosi
15. *Coworkers*, yaitu seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja
16. *Human relations supervisions*, yaitu kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal
17. *Technical supervisions* yaitu kemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
18. *Company policies and practise*, yaitu seberapa jauh perusahaan menyenangkan para pekerja.
19. *Working conditions*, yaitu kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan.
20. *Recognition*, yaitu pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik.

Motivasi Kerja

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan usaha yang maksimal untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan oleh kemampuan usaha dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu. Menurut Luthans motivasi diartikan sebagai sebuah proses yang dimulai dari adanya kekurangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang memunculkan perilaku atau dorongan guna mencapai sebuah tujuan spesifik atau insentif.¹³⁻¹⁴

Teori yang digunakan oleh penulis adalah teori dua faktor dari Herzberg. Teori dua faktor disebut juga sebagai teori motivasi-hygiene, teori ini dikembangkan oleh Herzberg yang dikenal dengan “Model Dua Faktor” dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor hygiene.

Menurut teori ini ada dua faktor yang mempengaruhi kondisi pekerjaan seseorang, yaitu faktor pemuas (*motivation factor*) yang disebut juga dengan *satisfier* atau *intrinsic motivation* dan faktor kesehatan (*hygiene*) yang disebut juga dengan *dissatisfier* atau *ekstrinsik motivaton*. Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi, yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Menurut Herzberg, yang tergolong sebagai faktor motivasi antara lain ialah, pekerjaan itu sendiri, keberhasilan yang diraih, tanggung jawab, peluang untuk maju, dan pengakuan. Sedangkan yang tergolong faktor higienis antara lain: kondisi kerja, gaji, hubungan interpersonal, pengawasan, keadaan perusahaan.¹⁵

Menurut Herzberg aspek-aspek motivasi tersebut diuraikan sebagai berikut :

- I. Faktor motivasional atau faktor intrinsik:
 - a. Pekerjaan itu sendiri (*Work it self*), yaitu tipe pekerjaan yang mencakup kompleksitas pekerjaan, standar pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan dengan latar belakang pendidikan karyawan
 - b. Keberhasilan (*Achievement*), yaitu merupakan keberhasilan yang diperoleh

karyawan dalam setiap kegiatan/tugas yang dilaksanakan atau pencapaian prestasi karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif dan selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan.

- c. Tanggung jawab, yaitu merupakan kewajiban karyawan untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan atau melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima.
 - d. Peluang untuk maju (*Advance*), yaitu pengembangan potensi diri seseorang karyawan dalam melakukan pekerjaan, kesempatan untuk mengembangkan karir, memperoleh prestasi dan kedudukan.
 - e. Pengakuan (*Recognition*), yaitu adanya pengakuan atau penghargaan terhadap prestasi atau keberhasilan yang telah dicapai oleh karyawan.
2. Hygiene Factor atau faktor ekstrinsik:
 - a. Kondisi kerja (*Working Condition*), yaitu menyangkut keadaan lingkungan fisik dimana karyawan bekerja, seperti ruangan, suhu udara, pengaturan cahaya, ventilasi dan perlengkapan kerja.
 - b. Gaji (*Salary*), yaitu imbalan yang diberikan kepada karyawan atas suatu pekerjaan yang telah dilakukan.
 - c. Hubungan interpersonal, yaitu suatu ikatan atau interaksi antar karyawan dalam melakukan pekerjaan.
 - d. Pengawasan (*supervisi*), yaitu supervisor mengkoordinasikan sistem kerjanya dalam tiga hal, yaitu melakukan dengan memberi petunjuk/pengarahan, memantau proses pelaksanaan pekerjaan, dan menilai hasil dari sistem kerja yang diikuti dengan melakukan umpan balik (*feedback*).
 - e. Perusahaan (*company*), yaitu suatu organisasi tempat bekerja yang dapat memberikan rasa kebanggaan bagi setiap karyawan yang bekerja di dalamnya.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dapat diartikan bahwa perilaku OCB bukan merupakan persyaratan dari peran atau deskripsi pekerjaan, kontrak kerja dengan organisasi namun sebagai perilaku sosial yang secara pribadi sukarela dilakukan terhadap sesama karyawan maupun organisasi sehingga jika tidak dilakukan pun tidak diberikan hukuman.¹⁶

OCB merupakan konsep yang penting karena memberikan keuntungan pada organisasi. OCB berkontribusi langsung pada performa organisasi, yaitu dengan membuat organisasi menjadi tempat yang menarik untuk bekerja dengan rekan kerja. Hal ini karena setiap karyawan memperlakukan rekan kerjanya dengan ramah dan penuh pertimbangan.¹⁷

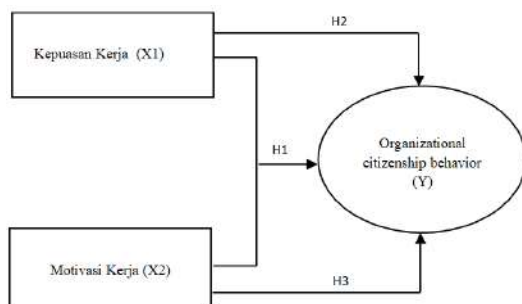
1. Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).¹⁸
2. *Altruism*, merupakan perilaku menolong orang lain secara sukarela khususnya yang berhubungan dengan tugas di luar tanggungjawabnya dalam organisasi.
3. *Courtesy*, merupakan perilaku dimana karyawan bersikap sopan dan sesuai aturan, sehingga dapat mencegah timbulnya konflik interpersonal dalam organisasi.
4. *Sportsmanship*, merupakan perilaku yang menunjukkan daya toleransi yang tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan.
5. *Conscientiousness*, merupakan perilaku sukarela yang melebihi persyaratan dasar atau minimum pekerjaan dalam mematuhi aturan kerja maupun kehadirannya dalam organisasi.
6. *Civic virtue*, merupakan perilaku yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap keberlangsungan hidup organisasi, seperti menghadiri rapat-rapat organisasi.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan kerja menjadi prediktor utama OCB.

Berikut adalah beberapa hal yang mempengaruhi OCB.¹⁹

1. Kepuasan kerja
Kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja dan OCB. Individu dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki kemungkinan untuk berperilaku OCB.
2. Persepsi peran
Persepsi peran meliputi konflik peran dan ambiguitas peran, keduanya ditemukan secara signifikan berhubungan negatif dengan OCB.
3. Perilaku Pemimpin
Kepemimpinan memiliki pengaruh kuat pada karyawan untuk berperilaku OCB, namun tidak dikaitkan dengan gaya kepemimpinan tertentu, tetapi adalah kualitas hubungan karyawan dengan kepemimpinannya.
4. Persepsi keadilan
Mengacu pada perasaan karyawan pada keputusan organisasi, apakah mereka dilibatkan dalam ide dan aspirasi, dan juga apakah mereka merasa cukup dihargai dan diberikan tanggung jawab. Persepsi keadilan berpengaruh positif dengan OCB.
5. Disposisi individu
Kepribadian individu meliputi efektifitas positif, efektifitas negatif, kesadaran dan keramahan telah ditemukan mempengaruhi seseorang untuk berperilaku OCB. Kepribadian dapat menjadi ukuran penting dalam mengendalikan pengaruh terhadap perilaku.
6. Teori motivasi
Sumber motivasi individu dapat berdampak pada tingkatan OCB. Sebagai pengembangan individu dalam organisasi, teori motivasi kurang berlaku sebagai antecedents.
7. Usia
Usia pekerja yang lebih muda dan lebih tua dapat melihat pekerjaan dan diri secara fundamental berbeda bukanlah hal baru. Tahun-tahun awal (20-34 tahun) adalah tahun-tahun menetapkan pendirian, tahun-tahun berikutnya (35-55 tahun) adalah rasa kuat diri dalam kehidupan dan pekerjaan.

Kerangka Konsep dan Hipotesis



Gambar 1. Kerangka konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas diajukan hipotesis bahwa sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta.
2. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta
3. Terdapat pengaruhh motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat di RSUD Kota Yogyakarta

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas (kepuasan kerja dan motivasi kerja) dengan variabel tergantung (OCB) melalui pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di RSUD Kota Yogyakarta. Jumlah sampel yang diajukan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebanyak 62 orang perawat rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta dengan menggunakan teknik simple random sampling.²⁰

DEFINISI OPERASIONAL

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan mengenai rasa suka seseorang karyawan pada sebagian atau keseluruhan pekerjaan. Indikator

diukur berdasarkan Weiss dkk (1976). Activity, Independence, Variety, Social Status, Moral status, Security, Social service, Authority, Ability utilization, Responsibility, Creativity, Achievement, Compensation Advancement, Co-workers, Human relation supervisions, Technical supervisions, Company Polices and practise, Working conditions, Recognitions.²¹

Motivasi Kerja

Suatu pembukuan perilaku yang ditandai oleh bentuk-bentuk aktivitas atau kegiatan melalui proses psikologis, baik yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat mengarahkannya dalam pencapaian suatu tujuan tertentu. Indikator yang diukur berdasarkan aspek motivasi yang diungkapkan oleh Herzberg.²²

- 1) Motivasi kerja Intrinsik
 - a. Pekerjaan itu sendiri
 - b. Keberhasilan yang diraih
 - c. Tanggung Jawab
 - d. Peluang untuk maju
 - e. Pengakuan
- 2) Motivasi kerja ekstrinsik
 - a. Kondisi kerja
 - b. Gaji
 - c. Hubungan interpersonal
 - d. Pengawasan
 - e. Keadaan perusahaan

Organizational Citizenship Behavior

Beberapa perilaku meliputi tolong menolong, mengerjakan tugas yang bukan menjadi tanggung jawabnya dengan sukarela, mematuhi aturan dan efektif dalam waktu. Indikator yang diukur berdasarkan dimensi OCB dari Organ.²³

1. Altruism
2. Courtesy
3. Sportmanship
4. Conscientiousness
5. Civic Virtue

Instrumen penelitian yang digunakan adalah daftar pertanyaan yang disusun sebagai hasil justifikasi teori yang berasal dari beberapa konstruk atau indikator yang membentuk

variabel-variabel laten yang diteliti. Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert. Skala ini merupakan skala interval yang digunakan untuk mengukur aitem-aitem pertanyaan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada responden terpilih. Data yang dikumpulkan merupakan data primer. Kuesioner tersebut merupakan kuesioner tertutup yaitu responden hanya diberi kesempatan untuk memilih jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapatnya.

Metode analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode statistik parametrik dengan teknik analisis Regresi Linier Berganda (*Multiple Linier Regression*). Penelitian menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda karena bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua variabel bebas (kepuasan kerja dan motivasi kerja) dan satu variabel tergantung (OCB) dengan jenis datanya berupa skor interval atau rasio.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

A. Skala Kepuasan Kerja

Hasil uji coba dan seleksi aitem terhadap skala kepuasan kerja, menghasilkan 19 aitem valid dan 1 aitem gugur yaitu pada nomor 19. Diketahui koefisien korelasi aitem total (rit) terendah 0,428 pada aitem nomor 6 dan koefisien korelasi aitem total (rit) tertinggi 0,765 pada nomor aitem 14. Aitem-aitem dengan kualitas baik akan digunakan sebagai alat ukur penelitian dengan nomor baru. Berdasarkan hasil analisis koefisien *alpha* diperoleh indeks alat ukur sebesar 0,919 yang berarti bahwa alat ukur tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat yang memadai dalam pengumpulan data penelitian.

B. Skala Motivasi Kerja

Hasil uji coba dan seleksi aitem terhadap skala motivasi kerja, menghasilkan 17 aitem valid dan 4 aitem gugur yaitu pada nomor 3, 7, 13 dan 21. Diketahui koefisien korelasi

aitem total (rit) terendah 0,450 pada aitem nomor 9 dan koefisien korelasi aitem total (rit) tertinggi 0,771 pada nomor aitem 17. Aitem-aitem dengan kualitas baik akan digunakan sebagai alat ukur penelitian dengan nomor baru. Berdasarkan hasil analisis koefisien *alpha* diperoleh indeks alat ukur sebesar 0,923 yang berarti bahwa alat ukur tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat yang memadai dalam pengumpulan data penelitian

C. Skala OCB

Hasil uji coba dan seleksi aitem terhadap skala OCB, menghasilkan 18 aitem valid dan 4 aitem gugur yaitu pada nomor 2, 13, 19 dan 21. Diketahui koefisien korelasi aitem total (rit) terendah 0,443 pada aitem nomor 1 dan koefisien korelasi aitem total (rit) tertinggi 0,727 pada nomor aitem 17. Aitem-aitem dengan kualitas baik akan digunakan sebagai alat ukur penelitian dengan nomor baru. Berdasarkan hasil analisis koefisien *alpha* diperoleh indeks alat ukur sebesar 0,911 yang berarti bahwa alat ukur tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat yang memadai dalam pengumpulan data penelitian.

Hasil Penelitian

A. Data Deskriptif Penelitian

Tabel 1. Deskripsi Data Penelitian Empirik

Variabel	Skor Empirik			
	Mean	SD	Min	Max
Kepuasan Kerja	79,98	18,539	48	111
Motivasi Kerja	78,13	21,274	37	114
OCB	80,16	20,633	38	117

Tabel 2. Deskripsi Data Penelitian Hipotetik

Variabel	Skor Hipotetik			
	μ	σ	Min	Max
Kepuasan Kerja	47,5	9,5	19	76
Motivasi Kerja	42,5	8,5	17	68
OCB	45	9	18	72

Berdasarkan kategorisasi skor kepuasan kerja, motivasi kerja dan OCB pada perawat rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta sebanyak 62 perawat, maka dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian yang memiliki kepuasan kerja berada pada kategori tinggi (83,87%), subjek penelitian yang memiliki motivasi kerja berada pada kategori tinggi (91,93%) dan subjek penelitian memiliki tingkat OCB yang tinggi (90,32%).

B. Uji Asumsi

1) Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas sebaran yang tertera pada tabel 3, menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dengan $p=0,633$ ($p > 0,05$) dapat dinyatakan memiliki sebaran normal, variabel motivasi kerja dengan $p=0,545$ ($p > 0,05$) dapat dinyatakan memiliki sebaran normal dan variabel OCB dengan $p=0,731$ ($p > 0,05$) dapat dinyatakan memiliki sebaran yang normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Sebaran

Variabel	K-SZ	Sig	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,746	0,633	Normal
Motivasi Kerja	0,800	0,545	Normal
OCB	0,688	0,731	Normal

2) Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linear, variabel OCB dengan variabel kepuasan kerja memiliki nilai F *linearity* sebesar 323,190 dengan $p=0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti hubungan variabel OCB dengan variabel kepuasan kerja adalah linear. Sama halnya dengan variabel OCB dengan variabel motivasi kerja dapat dikatakan memiliki hubungan yang linear. Hal tersebut nampak dari nilai F *linearity* 316,160 dengan $p=0,000$ ($p < 0,05$).

3) Uji Multikolinearitas

Semua variabel mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,174	5,743	Tidak terjadi Multikolinearitas
Motivasi Kerja	0,175	5,743	Tidak terjadi Multikolinearitas

4) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap OCB. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Variabel	rx _y	F	Sig	ΔR	(β)
X1 & X2 dengan Y	-	230,258	0,000	0,883	-
X1 dengan Y	0,910	-	0,001	0,828	0,385
X2 dengan Y	0,928	-	0,000	0,861	0,578

a. Uji Hipotesis 1

Diketahui bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja memberikan kontribusi dengan nilai $F=230,258$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) serta nilai $\Delta R=0,883$ terhadap variabel OCB. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel *organizational citizenship behavior (OCB)*, maka hipotesis dinyatakan diterima.

b. Uji Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap OCB dengan koefisien korelasi sebesar 0,910 dengan $p = 0,001$ ($p < 0,005$) dan nilai $\beta = 0,385$ serta $\Delta R= 0,828$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja terdapat pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap OCB pada perawat rawat inap di RSUD

Kota Yogyakarta, maka hipotesis dinyatakan diterima.

c. Uji Hipotesis 3

Berdasarkan hasil analisis regresi maka diketahui bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap OCB pada perawat di RSUD Kota Yogyakarta. Diketahui bahwa Motivasi kerja memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap OCB dengan koefisien korelasi sebesar 0,928 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dan $\beta = 0,578$ serta $\Delta R = 0,861$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja terdapat pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap OCB pada perawat rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta, maka hipotesis dinyatakan diterima.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat RSUD Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan secara simultan mampu mempengaruhi organizational citizenship behavior. Dari hasil uji regresi linier berganda diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki nilai $F = 230,258$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) serta nilai $\Delta R = 0,883$ berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai maka semakin tinggi organizational citizenship behavior pegawai/karyawan.

Perawat yang memiliki kepuasan kerja ditunjukkan oleh sikap yang tidak pernah absen, datang tepat waktu, bersemangat dan akan membantu rekan kerja yang lainnya. Hal ini karena individu memiliki kemampuan bersosialisasi yang baik dan selalu bersikap positif dalam menghadapi permasalahan dalam bekerja. Maka karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap sesuai aspek dan karakteristik OCB dalam bekerja karena kepuasan yang tinggi akan mendorong seorang karyawan memiliki perilaku menolong sesama karyawan bahkan untuk membantu organisasi

lebih maju. Motivasi kerja yang dimiliki oleh seorang pegawai melalui tingkat kegigihan akan membangkitkan semangat kerja yang ada dalam dirinya. Dengan motivasi kerja yang tinggi tersebut pegawai akan mencurahkan kemampuannya untuk perusahaan, dengan begitu tujuan dari perusahaan akan tercapai. Di bantu dengan rasa kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai dapat membuat pegawai selalu berpikir positif dan bekerja secara positif untuk melakukan hal-hal lain selain pekerjaannya.²³

Kepuasan kerja dan motivasi kerja sangat baik bagi karyawan RSUD Kota Yogyakarta, karena pegawai yang puas dan termotivasi mampu bekerja dengan baik secara formal (in-role) atau pun informal (extra-role). Antonio dan Sutanto (2014) menyampaikan hal senada, perusahaan yang sukses memerlukan karyawan yang mampu dan mau mengerjakan tugas yang bukan termasuk tugas formal mereka.²⁴

B. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat RSUD Kota Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari besarnya (β) 0,385 dan nilai signifikansi 0,000 dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,01$) dan $\Delta R = 0,828$. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan, karena kepuasana seorang pegawai atau karyawan dapat membawa perusahaan kearah yang baik. Tingkat kepuasan pegawai dengan pekerjaan dapat membuat pegawai tersebut selalu merasa nyaman saat bekerja, dengan begitu pegawai mampu. Karyawan yang puas cenderung untuk berbicara secara positif mengenai organisasinya, menolong orang lain atau rekan kerjanya dan berusaha untuk melakukan lebih dari yang diharapkan dalam pekerjaannya.²⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wulani (2005) yang menapatakan hasil bahwa responden yang memiliki kepuasan kerja

yang tinggi akan cenderung memiliki OCB yang tinggi. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Dengan kata lain jika perawat memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka tingkat OCB perawat juga akan meningkat.²⁶

C. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat RSUD Kota Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari besarnya (β) 0,578 dan nilai signifikansi 0,000; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,01$), dan $\Delta R = 0,861$. Karyawan yang memiliki kesediaan untuk mengeluarkan usaha yang maksimal untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan oleh kemampuan usaha dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat mengarahkannya pada pencapaian suatu tujuan tertentu adalah karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi.²⁷

Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian dari Sutanto & Antonio (2014) yang mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja secara significant berpengaruh terhadap OCB. Hal itu dapat terjadi karena motivasi yang tinggi mendorong karyawan supaya dapat menguatkan karakternya. Karyawan dimotivasi untuk dapat memenuhi standar pribadinya dan mengejar pekerjaan yang membutuhkan kemampuan khusus, karyawan akan lebih mengejar tujuan dari perusahaannya dan kemudian akan memperlihatkan perilaku *good citizenship* dalam perusahaan sehingga karyawan akan lebih *respect* pada perusahaan dan dapat menjalankan perilaku sesuai deskripsi kerja maupun ekstra deskripsi kerja.²⁸

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan terhadap hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat di RSUD Kota Yogyakarta.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat di RSUD Kota Yogyakarta.
3. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat di RSUD Kota Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sujudi, (2004). Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan.
- [2] Aditama, T.Y, (2003). Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- [3] Sujudi, (2004). Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, Jakarta, Departemen Kesehatan.
- [4] Gronross, (2000). Service management and Marketing. Published by John Wiley and Sons LTD. England.
- [5] Rahayu, W. (2005). Hubungan Internal Locus of Control dengan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat Rumah Sakit. Skripsi, Tidak diterbitkan. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Wangsa Manggala.
- [6] Organ, D. W., Poskadoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behaviour: It's nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage.
- [7] Lepine, J. A., Ernes, A, D.E. (2002) The Nature and Dimensionality of OCB : A Critical Review and Meta Analysis. Journal of Applied Psychology 87. 01. 52-65.
- [8] Robbins, (2006). perilaku organisasi.edisi 12 Jakarta: Salemba 4.
- [9] Wulani, F, (2005). Sikap kerja dan implikasi dalam pengelolaan sumber daya manusia: suatu kajian terhadap organizational citizenship behavior. Jurnal Studi Bisnis, Vol. 3, No. 1.

- [10] Luthans, (2006). *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono dkk. Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [11] Robbins, (2006). *perilaku organisasi*. edisi 12 Jakarta: Salemba 4.
- [12] Weiss, D.J., Dkk. (1967). *Minnesota Studies In Vocational Rehabilitation: xxii. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Universitas Of Minnesota.
- [13] Robbins (2006). *perilaku organisasi*. edisi 12 Jakarta: Salemba 4.
- [14] Safaria, T. (2004). *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [15] Gibson, dkk. (1994). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- [16] Rini, Gita Setya (2014). *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Studi kasus pada Karyawan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Purwokerto. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [17] Teresia, N., dan Suyasa, S. Y. T. P. (2008). *Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan call centre di PT. X*. *Phronesis Jurnal Ilmiah psikologi Industri dan Organisasi*. 10(2) 154-169.
- [18] Organ, D. W., Poskadoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behaviour: It's nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- [19] Jahangir, N., Akbar, M. M., Haq, M. (2004). *Organizational Citizenship Behavior: it's nature and antecedents*. *BRAC University Journal*, 1, 75-85.
- [20] Umar, H. (2004), *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Cet ke 6*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- [21] Weiss, D.J., Dkk. (1967). *Minnesota Studies In Vocational Rehabilitation: xxii. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Universitas Of Minnesota.
- [22] Gibson, dkk. (1994). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- [23] Organ, D. W., Poskadoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behaviour: It's nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- [24] Sutanto, M.E & Antonio, E.N. (2014). *Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap organxational citizenship behavior di CV Supratex*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3 (2): 20-29.
- [25] Robbins (2006). *perilaku organisasi*. edisi 12 Jakarta: Salemba 4.
- [26] Wulani, F. (2005). *Sikap kerja dan implikasi dalam pengelolaan sumber daya manusia: suatu kajian terhadaporganizational citizenship behavior*. *Jurnal Studi Bisnis*, Vol. 3, No. 1.
- [27] Robbins (2006). *perilaku organisasi*. edisi 12 Jakarta: Salemba 4.
- [28] Sutanto, M.E & Antonio, E.N. (2014). *Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap organxational citizenship behavior di CV Supratex*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3 (2): 20-29.