



**PENGARUH TIPE KEPERIBADIAN, KONTRAK PSIKOLOGIS,
KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DAN KINERJA KARYAWANI RUMAH SAKIT PARU
KABUPATEN JEMBER**

*THE EFFECT OF PERSONALITY TYPE, PSYCHOLOGICAL CONTRACT,
ORGANIZATIONAL COMMITMENT, MOTIVATION AND JOB
SATISFACTION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
AND EMPLOYEE PERFORMANCE AT JEMBER CHEST HOSPITAL*

TESIS

Oleh:

Noer Aisyah Barlian
NIM. 130820101017

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**PENGARUH TIPE KEPERIBADIAN, KONTRAK PSIKOLOGIS,
KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DAN KINERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT PARU
KABUPATEN JEMBER**

*THE EFFECT OF PERSONALITY TYPE, PSYCHOLOGICAL CONTRACT,
ORGANIZATIONAL COMMITMENT, MOTIVATION AND JOB
SATISFACTION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
AND EMPLOYEE PERFORMANCE AT JEMBER CHEST HOSPITAL*

TESIS

Oleh:

Noer Aisyah Barlian
NIM. 130820101017

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**PENGARUH TIPE KEPERIBADIAN, KONTRAK PSIKOLOGIS,
KOMITMEN ORGANISASI, MOTIVASI DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB)
DAN KINERJA KARYAWANI RUMAH SAKIT PARU
KABUPATEN JEMBER**

*THE EFFECT OF PERSONALITY TYPE, PSYCHOLOGICAL
CONTRACT, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, MOTIVATION
AND JOB SATISFACTION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB) AND EMPLOYEE PERFORMANCE AT JEMBER
CHEST HOSPITAL*

TESIS

Oleh:

Noer Aisyah Barlian
NIM. 130820101017

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI
SURAT PERNYATAAN

Nama :Noer Aisyah Barlian
NIM :130820101017
Jurusan :Manajemen
Kosentrasi :Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul :Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis,
Komitmen Organisasi, Motivasi Dan Kepuasan
Kerja Terhadap *Organizational Citizenship
Behavior* (OCB) Dan Kinerja Karyawan Di
Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sebelumnya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 23 April 2015
Yang menyatakan,

Noer Aisyah Barlian
NIM. 13082010107

TANDA PERSETUJUAN

Judul Tesis :Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Nama Mahasiswa : Noer Aisyah Barlian

NIM : 130820101017

Jurusan : Manajemen

Kosentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 23 April 2015

Dosen pembimbing I

Dosen pembimbing II

Prof. Dr. Raden Andi Sularso, MSM
NIP. 196004131986031002

Dr. Purnamie Titisari S.E, M.Si.
NIP. 197501062000032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof. Dr. Raden Andi Sularso, MSM.
NIP. 196004131986031002

JUDUL TESIS

Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi,

Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan

Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

*THE EFFECT OF PERSONALITY TYPE, PSYCHOLOGICAL
CONTRACT, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, MOTIVATION AND
JOB SATISFACTION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) AND EMPLOYEE PERFORMANCE*

AT JEMBER CHEST HOSPITAL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh;

Nama Mahasiswa : Noer Aisyah Barlian

NIM : 130820101017

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitian penguji pada tanggal:

23 April 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi S-2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Ketua Penguji : Dr. Diana Sulianti K Tobing, S.E. : (.....)
NIP. 197412122000122001**

**Sekretaris Penguji : Prof. Dr. Isti Fadah M.Si. : (.....)
NIP. 196610201990022001**

**Anggota : Dr. Handriyono, M.Si : (.....)
NIP. 196208021990021001**

Mengetahui/Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	10
2.1.2 Jenis Rumah Sakit	10
2.1.3 Pelayanan Rumah Sakit.....	10
2.1.4 Pengertian Kepribadian	10
2.1.5 Dimensi Kepribadian	13
2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepribadian	14
2.1.7 Pengukuran Kepribadian	14
2.1.8 Pengertian Kontrak Psikologis.....	15
2.1.10 Pelanggaran Kontrak Psikologis.....	16
2.1.11 Ciri-ciri Kontak Psikologis.....	17

2.1.12	Pengertian Komitmen Organisasional	17
2.1.13	Jenis Komitmen Organisasi	18
2.1.14	Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional.....	18
2.1.15	Proses Pembentukan Komitmen Organisasi.....	18
2.1.16	Pengertian Kepuasan Kerja	19
2.1.17	Faktor Kepuasan Kerja	19
2.1.18	Pengertian Motivasi.....	20
2.1.19	Indikator Motivasi	21
2.1.20	Jenis-Jenis Motivasi.....	22
2.1.21	Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	22
2.1.22	Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	23
2.1.23	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	23
2.1.24	Faktor-Faktor Internal dan Eksternal Pembentuk <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	24
2.1.25	Pengertian Kinerja Karyawan.....	26
2.1.26	Aspek-Aspek Kinerja Karyawan	27
2.1.27	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	28
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	31
2.2.1	Variabel Tipe Kepribadian.....	31
2.2.1.1	Hubungan Variabel Tipe Kepribadian Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	31
2.2.1.2	Hubungan Variabel Tipe Kepribadian Dengan Kinerja Karyawan	31
2.2.2	Variabel Kontrak Psikologis	32
2.2.2.1	Hubungan Variabel Kontrak Psikologis Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	32
2.2.2.2	Hubungan Variabel Kontrak Psikologis Dengan Kinerja karyawan	32
2.2.3	Variabel Komitmen Organisasi	32

2.2.3.1 Hubungan Variabel Komitmen Organisasi Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	32
2.2.3.2 Hubungan Variabel Komitmen Organisasi Dengan Kinerja karyawan	32
2.2.4 Variabel Motivasi.....	32
2.2.4.1 Hubungan Variabel Motivasi Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	33
2.2.4.2 Hubungan Variabel Motivasi Dengan Kinerja karyawan	33
2.2.5 Variabel Kepuasan Kerja.....	34
2.2.5.1 Hubungan Variabel Kepuasan Kerja Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	34
2.2.5.2 Hubungan Variabel Kepuasan Kerja Dengan Kinerja karyawan	34
2.2.6 Variabel <i>Organization Citizenship Behavior</i>	35
2.2.6.1 Hubungan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dengan Kinerja Karyawan.....	35
2.3 Penelitian Terdahulu	35
BAB 3. METODE PENELITIAN	37
3.1 Kerangka Konsep	37
3.2 Hipotesis	41
BAB 4. METODOLOGI PENELITIAN	45
4.1 Rancangan Penelitian.....	45
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	45
4.3 Jenis dan Sumber Data	45
4.4 Variabel penelitian	45
4.5 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran	46
4.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
4.5.2 Skala Pengukuran Variabel	49

4.5	Batasan Dan Asumsi Penelitian.....	50
4.7	Instrumen penelitian	50
4.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	50
4.8.1	Lokasi Penelitian	50
4.8.2	Waktu Penelitian	50
4.9	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	50
4.10	Analisis Data	51
4.11	Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	51
4.12	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	52
BAB 5. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
5.1	Karakteristik Responden	56
5.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	58
5.3	Uji Instrumen.....	66
5.4	Analisis Deskriptif Statistik	68
5.5	Uji Asumsi <i>Struktural Equestion Model</i>.....	70
5.6	Analisis <i>Struktural Equestion Model</i>	71
5.7	Pembahasan	79
5.7.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	79
5.7.2	Analisis Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dan Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.....	80
5.8	Keterbatasan Penelitian	102
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN		108

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era persaingan global seperti sekarang ini membuat setiap perusahaan dituntut memiliki kinerja yang tinggi supaya tetap kompetitif. Kinerja perusahaan sangat terkait dengan kinerja karyawan secara individu dalam organisasi. Oleh karena itu setiap perusahaan bukan saja mengharapkan karyawannya dengan kinerja yang tinggi saja, melainkan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja (*Organizational Citizenship Behavior*) (Titisari, 2014).

Sejak proses globalisasi tersebut, dimana pemimpin rumah sakit di Indonesia harus memfokuskan strategi sehingga betul-betul siap dengan daya saing di tingkat global. Didalam era tersebut, para konsumen bebas memilih rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, profesional dengan harga bersaing sehingga strategi dan kinerja pun harus sesuai dengan keinginan pelanggan (Prihananto, 2006). Oleh karena itu rumah sakit mulai bekerja keras untuk meningkatkan mutu pelayanan guna bersaing ditingkat global.

Berdasarkan KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 128/MENKES/SK/II/2004 mengenai tuntutan pelayanan kesehatan ini sejalan dengan visi Indonesia sehat 2010 dimana masyarakat harus hidup dalam lingkungan yang sehat, dengan perilaku sehat, mempunyai kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata sehingga akan berpengaruh pada kualitas sumber daya masyarakat. Tujuan utama kegiatan di rumah sakit adalah melayani pasien dan juga keluarganya, dalam berbagai bentuk pelayanan yang bermutu.

Menurut Tabish (dalam Sahrah, 2012), pelayanan kesehatan yang bermutu berarti memberikan suatu produk yang benar-benar memberikan

pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan individu dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan (rumah sakit) harus secara serius untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat terpuaskan. Lebih lanjut, Menurut Supari (2006), rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan kepada masyarakat sesuai standar dan etika.

Guna mensukseskan visi Indonesia Sehat 2010 diperlukan kinerja yang efektif dan efisien pada petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Bukan hanya dengan kinerja yang tinggi untuk mencapainya, akan tetapi juga diperlukan kontribusi yang lebih sebagai petugas kesehatan untuk meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan kepada masyarakat secara ikhlas dan penuh dengan kesadaran. Kontribusi yang lebih dapat menunjang program-program rumah sakit dan pemerintah pada umumnya.

Sumber daya manusia adalah faktor penting dalam usaha pencapaian keberhasilan. Jika karyawan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka usaha pengendalian karyawan menjadi menurun, dan karyawan pun mampu mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memiliki perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasi. Oleh karena itu, beban tugas organisasi terhadap pengawasan karyawan menjadi berkurang sehingga dapat lebih fokus terhadap program-program perencanaan pengembangan untuk organisasi dimasa yang akan datang.

Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember merupakan Rumah Sakit Khusus Rujukan Paru yang melayani rujukan di wilayah Karesidenan Besuki dan Kabupaten Lumajang, wilayah tersebut meliputi Kabupaten Jember, Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Situbondo, Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Lumajang. Berdasarkan visi Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember yaitu menjadi *world class chest hospital*, menjadi rumah sakit bertaraf internasional dalam pelayanan kesehatan rongga dada. Berdasarkan penghargaan yang diterima Rumah Sakit Paru Kabupaten

Jember dari tahun 2010 hingga tahun 2014 yaitu pada tahun 2010 meliputi Juara umum PORKES, Juara II Gelar Budaya Kerja Kategori Formula, Juara I untuk Kreatifitas dalam Gelar Budaya Kerja, Juara I Gelar Budaya Kerja Bidang Kesehatan. Pada tahun 2011 penghargaan yang didapat yaitu dua kali mendapat gelar juara I Budaya Kerja Bidang Kesehatan dan pada tahun 2014 Juara Umum Konas Arsabapi. Sesuai dengan visi tersebut dan gelar penghargaan yang diterima, Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember tentunya memiliki karyawan-karyawan yang berkinerja baik sehingga Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember berhasil mendapatkan berbagai penghargaan setiap tahunnya. Hal tersebut tertuang dalam salah satu visi Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember yaitu menyelenggarakan manajemen dan peningkatan kualitas sumber daya terutama sumber daya manusia.

Penghargaan-penghargaan yang diterima Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember tersebut merupakan indikator terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien selaku pelanggan dari sebuah rumah sakit. Merujuk dari wilayah pasien dari Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember, bahwa rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit rujukan masyarakat Wilayah Karesidenan Besuki dan Kabupaten Lumajang. Maka untuk tetap menjadikan sebagai rumah sakit rujukan yang dipercaya oleh masyarakat Karesidenan Besuki dan Kabupaten Lumajang maka Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember harus memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik tentu sangat berkaitan dengan kontribusi dari karyawan yang berperilaku dan berkinerja yang baik pula sehingga tujuan-tujuan dari Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember dapat tercapai sesuai rencana.

Berdasarkan penelitian Golparvar dan Javadian (2012), diduga terdapat pengaruh signifikan antara kontrak psikologi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja dengan harapan terhadap organisasi. Diduga terdapat

pengaruh signifikan antara harapan terhadap organisasi secara langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Diduga terdapat pengaruh signifikan tidak langsung antara kontrak psikologis, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB melalui harapan terhadap organisasi. Harapan terhadap organisasi memediasi hubungan antara kontrak psikologis dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara penuh. Akan tetapi memediasi secara parsial hubungan antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan Podsakoff, Mac Kenzie, Paine dan Bachrach (2000) dalam Golparvar dan Javadian (2012), mengidentifikasi sekitar 30 bentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berbeda dari metaanalisis.

Penelitian Surbakti (2013), kepribadian memiliki pengaruh langsung dan bermakna terhadap komitmen guru pada sekolah sebesar 37%. Kepribadian mempengaruhi langsung positif terhadap kepuasan kerja sebesar 42%. Setiap individu itu mempunyai kepribadian yang khas yang tidak identik dengan orang lain dan tidak dapat diganti atau disubstitusikan oleh orang lain. Jadi ciri-ciri atau sifat-sifat individu pada aspek-aspek psikisnya yang bisa membedakan dirinya dengan orang lain. Kepribadian mencakup struktur dan proses yang mencerminkan sifat-sifat bawaan dan pengalaman.

Sedangkan penelitian Ramadhany dan Simarmata (2014), diduga terdapat pengaruh signifikan positif antara pelanggaran kontrak psikologis dan kepribadian tipe A dengan intensi *turnover*. Apabila kontrak psikologis dilanggar oleh organisasi dan karyawan memiliki tipe kepribadian A maka akan terjadi *turnover* dalam organisasi.

Penelitian Iswati (2006), komitmen profesional dan tipe kepribadian terbukti berpengaruh terhadap kepuasan kerja akuntan publik di Surabaya. Serta penelitian oleh Ferryansyah (2013) bahwa komitmen organisasi

berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan dan budaya kerja dominan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. maka dari kedua penelitian itu bahwa tipe kepribadian, komitmen organisasi dan kinerja karyawan saling berpengaruh.

Berdasarkan penelitian Soegandhi, Drs. Eddy M. Sutanto, M.Sc dan Roy Setiawan, S.Kom.,MM.,MSM (2013), bahwa kepuasan kerja dan loyalitas berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Diperkuat dengan penelitian dari Rohayati (2014) bahwa kepuasan karyawan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dan berdasarkan penelitian dari Dwi Wahyu Artiningsih, Syahdi Rasyid (2013) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. dari penelitian tersebut bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh pada kinerja karyawan.

Berdasarkan Titisari (2014), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi peran ditempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Menurut Organ et al (2006) dalam Titisari (2014), peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor internal (kepuasan kerja, komitmen, kepribadian, moral karyawan, motivasi dan lain sebagainya) dan faktor eksternal (gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi dan lain sebagainya).

Menurut Organ (1997) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi

efektif organisasi (Titisari, 2014). Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik akan sangat membantu perusahaan atau lembaga dalam mencapai tujuan. Seperti halnya Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember dengan karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik sehingga mampu mendapatkan penghargaan tiap tahunnya terutama yang berkaitan dengan sumber daya manusia yaitu Gelar Budaya Kerja dan Pelayanan Publik.

Menurut Robbin (2006) bahwa kepribadian adalah suatu organisasi yang dinamis di dalam diri seorang individu, dari sistem psikofisikanya yang menentukan suatu tanggapan yang bersifat unik terhadap lingkungannya (Giu, 2014). *The psylogical contract is an of unwritten expectations that an organization and an individual member of that organization have of each other* (Rousseau, 1995; Knights & Kennedy, 2006, Golvarpar & Hosseinzadeg, 2011; Golvarpar & Balali, 2011). Harapan yang tidak tertulis antara organisasi dan masing-masing individu didalamnya. Serta menurut Luthans (1995), mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan yang kuat untuk mempertahankan seorang anggota organisasi tertentu, sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha mempertahankan nama organisasi dan keyakinan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. Pada intinya kepuasan kerja berkaitan erat dengan upaya (*effort*) seseorang dalam bekerja. Motivasi menurut Koontz et al (1984) sebagai suatu reaksi yang diawali dengan adanya kebutuhan yang menimbulkan keinginan atau upaya mencapai tujuan, selanjutnya menuimbulkan ketegangan, kemudian menyebabkan timbulnya tindakan yang mengarah pada tujuan dan akhirnya dapat memuaskan. Menurut Organ (1997), mendefinisikan *Organizational*

Citizenship Behavior sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi (Titisari, 2014). Kinerja menurut Sluyter, kinerja organisasi adalah efektivitas organisasi secara keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan teridentifikasi dari masing-masing kelompok pemakai jasa (*customer*) melalui upaya-upaya sistematis, yang secara kontinu memperbaiki kemampuannya untuk merespon kebutuhan-kebutuhan secara efektif.

Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa tipe kepribadian berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kontrak psikologis yang menjadi faktor prediktor suksesnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Akantetapi masih banyak bentuk model *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan keterkaitan faktor prediktor satu dan lainnya. Selain itu tipe kepribadian yang dapat berkontribusi dalam mensukseskan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) disebuah perusahaan/organisasi bervariasi. Selain itu faktor prediktor dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai tipe kepribadian dan faktor-faktor prediktor yang dapat mensukseskan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Melihat fenomena tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai tipe kepribadian, kontrak psikologis, komitmen organisasi, motivasi dan kepuasan karyawan karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember yang akan mempengaruhi faktor prediktor tercapainya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember dan berujung pada pencapaian kinerja. Dari latar belakang tersebut, maka judul “Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu;

- a. Apakah pengaruh tipe kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- b. Apakah pengaruh kontrak psikologis terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- c. Apakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- d. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- e. Apakah pengaruh motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- f. Apakah pengaruh tipe kepribadian terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- g. Apakah pengaruh kontrak psikologis terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- h. Apakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- i. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?

- j. Apakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?
- k. Apakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah;

- a. Menganalisis pengaruh tipe kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- b. Menganalisis pengaruh kontrak psikologis terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- c. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- d. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- e. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- f. Menganalisis pengaruh tipe kepribadian terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- g. Menganalisis pengaruh kontrak psikologis terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- h. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- i. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

- j. Menganalisis pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .
- k. Menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut.

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana pembelajaran dan ilmu pengetahuan mengenai aplikasi ilmu tentang manajemen terutama yang berkaitan dengan bidang studi manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai informasi dan referensi terkait dengan penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian dengan variabel yang sama.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah semua sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, tindakan medik yang dilaksanakan selama 24 jam melalui usaha kesehatan perorangan (Supari, 2007). Menurut asosiasi rumah sakit, rumah sakit adalah suatu pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan (Azwar, 1996).

2.1.2 Jenis Rumah Sakit

Menurut Azwar (1996), bahwa sesuai dengan perkembangan yang dialami pada saat ini dimana rumah sakit dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yakni;

- a. Menurut pemilik yaitu rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta.
- b. Menurut filosofi yang dianut, yaitu rumah sakit yang tidak mencari keuntungan dan rumah sakit yang mencari keuntungan.
- c. Menurut jenis pelayanan yang diselenggarakan yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.
- d. Menurut lokasi rumah sakit yaitu rumah sakit pusat, rumah sakit propinsi dan rumah sakit kabupaten.

2.1.3 Pelayanan Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan (pelayanan medik) secara umum diartikan sebagai setiap upaya yang diselenggarakan sendiri dan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga ataupun masyarakat (Levey dan Lomba, dalam Azwar, 1996).

2.1.4 Pengertian Kepribadian

Attkinson, *et al* (2005: 258) mendefinisikan kepribadian sebagai pola pikiran, emosi dan perilaku yang berbeda dan karakteristik yang menentukan gaya personal individu dan mempengaruhi interaksinya dengan lingkungan (Titisari, 2014). Menurut Suryabrata (1995: 260) bahwa kepribadian merupakan pola yang relatif dari situasi hubungan antara pesan yang ditandai kehidupan manusia, kepribadian ini tidak dapat dipisahkan dari situasi hubungan individu dengan orang lain (Giu, 2014).

Menurutnya tingkah laku yang bersifat sosial juga dapat dianggap sebagai kepribadian. Dari beberapa pengertian kepribadian dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan suatu pola yang mengatur tingkah laku individu yang bersifat cenderung menetap dalam kurun waktu yang relatif lama, bersifat unik, individual dan kompleks. Menurut Robbin (2006: 101) bahwa kepribadian adalah suatu organisasi yang dinamis di dalam diri seorang individu, dari sistem psikofisikanya yang menentukan suatu tanggapan yang bersifat unik terhadap lingkungannya (Giu, 2014).

2.1.5 Dimensi Kepribadian

Kepribadian juga bisa sebagai variabel pembentuk *Organization Citizenship Behaviour* (OCB). Organ (1990) berpendapat bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) mereka, maka diyakini beberapa orang yang memperlihatkan siapa mereka atau bagaimana mereka memperlihatkan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk menampilkan *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) (Titisari, 2014).

Berdasarkan penelitian Costa (1980), "*The Big Five Personality*" diartikan sebagai dimensi kepribadian (*personality*) yang mewakili perbedaan individu berdasarkan umur, jenis kelamin, dan ras. Costa dan McCrae (1980) menambahkan bahwa kelima dimensi kepribadian (*personality*) tersebut

memiliki hubungan langsung dengan faktor keturunan biologis. Berdasarkan alasan diatas “*The Big Five Personality*” terbagi menjadi 5 dimensi, yaitu;

1. *Extraversion* (Ekstraversi)
Dimensi yang penting dalam kepribadian, dimana *extraversion* ini dapat memprediksi banyak tingkah laku sosial.
2. *Agreeableness* (Kebersetujuan)
Disebutkan sebagai *social adaptability* atau *likability* yang mengindikasikan seseorang ramah, memiliki kepribadian yang selalu mengalah, menghindari konflik, dan memiliki kecenderungan untuk mengikuti orang lain.
3. *Conscientiousness* (Kenuranian)
Menggambarkan kepribadian tertib dan teratur, penuh pengendalian diri, terorganisir, ambisius, fokus pada pencapaian dan disiplin diri.
4. *Neuroticism* (Neurotisme)
Menggambarkan seseorang yang memiliki masalah dengan emosi yang *negative*, seperti rasa khawatir dan rasa tidak nyaman.
5. *Openness to Experience*
Faktor yang paling sulit untuk dideskripsikan karena faktor ini tidak sejalan dengan bahasa yang digunakan, tidak seperti halnya faktor-faktor yang lain (Titisari, 2014).

2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepribadian

Menurut Sabri (2001), beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan/pembentukan kepribadian;

1. *Heredity*; warisan *genetic* atau pembawaan terhadap perkembangan atau pembentukan kepribadian.

2. Pengalaman; meskipun setiap unsur *heredity* anak mudah mereaksi terhadap pengalaman-pengalaman baru (menurut tingkat kematangan atau kecenderungan tempramennya), akan tetapi reaksi reaksinya itu akan berubah oleh interaksinya dengan orang tua, teman main, sanak keluarga dan sebagainya.
3. Kebudayaan; tingkah laku dapat diwariskan oleh orang tua kepada anak-anaknya karena anak punya kecenderungan meniru tingkah laku atau perbuatan yang dilakukan oleh orang tua dan orang lain yang dekat dengannya.

2.1.7 Pengukuran Kepribadian

Sobur (2003), menyatakan bahwa terdapat beberapa cara untuk mengukur kepribadian, diantaranya yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi *Direct*

Observasi direk merupakan observasi yang berbeda dengan observasi biasa. Observasi ini mempunyai sasaran yang khusus, sedangkan observasi biasa mengamati seluruh tingkah laku subjek. Observasi direk dilakukan dengan memilih situasi tertentu, yaitu pada saat dapat diperkirakan munculnya indikator dari ciri-ciri yang ingin diteliti, dilakukan dalam situasi yang dikontrol, dapat diulang dan dapat dibuat replikasinya. Observasi direk juga disebut dengan observasi *quasi experimental*. Ada tiga tipe metode dalam observasi direk, yaitu:

a) *Time Sampling Method*

Setiap subjek diselidiki pada periode waktu tertentu. Periode tersebut bisa berlangsung selama beberapa detik, beberapa menit, atau bahkan beberapa jam, tergantung pada tipe tingkah laku atau indikator atau ciri-ciri yang ingin diteliti.

b) *Incident Sampling Method*

Dalam metode ini, sampling dipilih dari berbagai tingkah laku. Laporan observasinya berupa catatan-catatan yang mencakup intensitas, lama waktunya, dan efek-efek setelah respon.

c) Metode Buku Harian Terkontrol

Dilakukan dengan cara mencatat dalam buku harian tentang tingkah laku khusus yang ingin diketahui oleh yang bersangkutan.

2. Wawancara (*Interview*)

a) *Stress Interview*

Stress Interview digunakan untuk mengetahui kemampuan seseorang untuk bertahan terhadap hal-hal yang mengganggu emosinya dan seberapa lama seseorang dapat kembali menyeimbangkan emosinya setelah tekanan ditiadakan.

b) *Exhaustive Interview*

Exhaustive Interview merupakan cara *interview* yang berlangsung sangat lama, dan diselenggarakan secara *nonstop*. Tujuannya adalah membuat *interviewee* lelah dan melepaskan sikap defensifnya dengan berbicara terus terang. Cara ini biasanya digunakan untuk meneliti para tersangka tindak kriminal dan sebagai pemeriksaan taraf ketiga. Selain itu juga digunakan dalam memilih pegawai untuk jabatan penting.

3. Tes Proyektif

Metode ini dilakukan untuk mengetahui proyeksi pribadi seseorang melalui gambar atau hal-hal lain yang dilakukannya. Tes ini memberi peluang kepada *testee* untuk bisa secara bebas memberikan makna atau arti terhadap hal yang disajikan, dan tidak ada pemaknaan yang dianggap benar atau salah.

4. Inventori Kepribadian

Inventori kepribadian adalah kuesioner yang mendorong individu untuk melaporkan reaksi atau perasaannya dalam situasi tertentu. Kuesioner ini mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada setiap orang, dan jawabannya biasanya diberikan dalam bentuk yang mudah dinilai.

2.1.8 Pengertian Kontrak Psikologis

Rousseau (dalam Bal, Cooman, & Mol, 2011), menyatakan bahwa kontrak psikologis merupakan kepercayaan individu terhadap perjanjian pertukaran antara perusahaan tersebut dengan karyawan (Ramadhany, 2014). Menurut Morrison dan Robin (1997), kontrak psikologis didefinisikan sebagai keyakinan pekerja mengenai obligasi resiprokal (kewajiban timbal balik) antara pekerja dan organisasinya, dalam hal mana obligasi tersebut didasarkan atas janji yang dipersepsikan oleh pekerja meskipun tidak selalu direkognisi/diketahui oleh agen-agen organisasi (*supervisor, recruiter, manajer, human resources*, dan sebagainya) (Juneman, 2012).

Menurut Meckler, Drake, Levison (2003) bahwa sejarahnya kontrak psikologis berasal dari konsep psikologis klinis atau kontrak psikoterapi, yang dianggap sebagai aspek tak teraba (*intangible*) dari relasi kontraktual antara psikoanalisis dengan pasien (Juneman, 2012). Konsep ini diaplikasikan dalam dunia kerja yang disebut sebagai kontrak tidak tertulis (*unwritten contract*), yaitu jumlah dari seluruh harapan mutualistis antara pekerja dan organisasi, termasuk hal-hal apa yang seyogianya diberikan dan diterima oleh masing-masing pihak. Dalam hal ini, pihak manajemen berjanji untuk menempatkan pekerja dalam situasi motivasional dimana kebutuhan pekerja akan afeksi, agresi, dependensi, dan pencapaian tujuan-tujuan ego dapat dipenuhi secara memadai.

The psylogical contract is an of unwritten expectations that an organization and an individual member of that organization have of each other (Rousseau, 1995; Knights & Kennedy, 2006, Golvarpar & Hosseinzadeg,

2011; Golvarpar & Balali, 2011). Harapan yang tidak tertulis antara organisasi dan masing-masing individu didalamnya.

2.1.9 Pelanggaran Kontrak Psikologis

Dalam Ramadhany dan Samartama (2014), terdapat lima aspek pelanggaran kontrak psikologis;

- a. Peluang pengembangan karir,
- b. Konten pekerjaan,
- c. Atmosfer sosial,
- d. Imbalan finansial, dan
- e. Keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan

Menurut Turnley dan Feldman (1999) bahwa penyebab dasar terjadinya pelanggaran kontrak psikologis, yakni pengingkaran (reneging) dan inkongruensi. Pengingkaran terjadi bila organisasi secara sengaja melanggar janji kepada pekerja baik karena tujuan tertentu atau karena situasi-situasi tak terduga. Sebaliknya, inkongruensi terjadi bilamana pekerja dan organisasi memiliki pemahaman yang berbeda berkenaan dengan hal yang dijanjikan oleh pekerja. Dalam hal ini, organisasi telah memenuhi komitmennya kepada pekerja, namun pekerja mempersepsikan bahwa organisasi telah gagal menjaga dan memenuhi janjinya.

2.1.10 Ciri-ciri Kontak Psikologis

Adapun ciri-ciri dari kontrak psikologis dalam Juneman (2012), yaitu:

- a. Kontrak sebagai model mental
- b. Ekspresi kebebasan individual
- c. Citra/harga diri, citra yang terbentuk melalui janji, tekanan sosial dan reputasi
- d. Mutualisame dengan interaksi dan generalisasi dalam ekologi kontrak.

- e. Bentuk umum dialog antara agen-agen dan “agen yang berbicara atas nama organisasi”
- f. Memiliki basis waktu (*time based over time*)
- g. Memiliki dimensi transaksional (ekonomis) dan relasional (pertukaran).
- h. Kontrol diri dan kontrol terhadap orang lain.

2.1.11 Pengertian Komitmen Organisasional

Menurut Stevens *et al* (dalam Djati, 2008) dikutip dari Titisari (2014), konsep komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pendekatan pertukaran dan pendekatan psikologis. Pendekatan pertukaran berpendapat bahwa komitmen adalah hasil dari transaksi antara organisasi dengan anggotanya atau dalam hal karyawannya. Penekanan utama pendekatan pertukaran ini adalah keunggulan dan kelemahan yang diterima oleh karyawan sebagai hasil dari transaksi tersebut. Menurut Riggio (2000), bahwa komitmen organisasi merupakan semua perasaan dan sikap karyawan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana staf bekerja termasuk pada pekerjaan staff. Luthans (1995) mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan yang kuat untuk mempertahankan seorang anggota organisasi tertentu, sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha mempertahankan nama organisasi dan keyakinan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Pendekatan psikologis dikonsepsikan pertama kali oleh Smith (1993). Menurut Smith (1993), komitmen adalah orientasi aktif dan positif terhadap organisasi. Berdasarkan pendapat ini komitmen meliputi 3 komponen orientasi yaitu identifikasi tujuan dan nilai-nilai organisasi, keterlibatan yang tinggi dalam lingkungan kerja dan kesetiaan pada organisasi. Robbins (2007) menyatakan komitmen terhadap organisasi merupakan keadaan dimana karyawan memihak suatu organisasi. Lebih lanjut Robbins mendefinisikan

komitmen organisasi sebagai suatu orientasi individu terhadap organisasi yang mencakup loyalitas, identifikasi dan keterlibatan.

2.1.12 Jenis Komitmen Organisasi

Pada saat ini komitmen organisasi lebih dikenal sebagai sikap kerja yang multidimensi (Allen & Meyer, 1997). Allen dan Meyer (2006) meneliti komitmen organisasi dengan pendekatan multidimensional. Berdasarkan perspektif ini, hubungan psikologis antara karyawan dengan organisasinya memiliki tiga bentuk yang berbeda, yaitu *affective*, *continuance* dan *normative*. Komponen *affective* berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai dalam organisasi. Komponen *continuance* didasarkan pada persepsi pekerja tentang kerugian apabila ia meninggalkan organisasi, sedangkan komponen *normative* menunjukkan perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Gellatly, Meyer dan Luchak (2006) mengemukakan bahwa perilaku kerja seorang karyawan tergantung dari kekuatan relatif ketiga komponen komitmen tersebut (Zahra, 2012).

2.1.13 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional

Dalam Zahra (2012) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen individu pada organisasinya seperti yang disebutkan Steers dan Porter (dalam Yuwono, Purwanto & Kurniawan, 2006) salah satunya mencakup perasaan terpenuhinya harapan-harapan individu terhadap organisasi. Harapan-harapan ini berkaitan dengan kepercayaan karyawan itu sendiri terhadap organisasi atau perusahaannya. Ketika karyawan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap organisasinya mereka akan peduli terhadap masa depan dan keberhasilan perusahaan dan memahami peran mereka dalam organisasi serta berusaha melakukan yang terbaik dari peran mereka tersebut (Boe, 2002).

2.1.14 Proses Pembentukan Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan suatu faktor yang penting untuk kelanggengan sebuah organisasi. Tanpa adanya komitmen organisasi dalam diri individu, tidak mungkin suatu organisasi berjalan dengan maksimal. Penelitian oleh Dunham, Gurbe, dan Castaneda (1994) mengatakan bahwa komitmen organisasi yang tinggi pada setiap individu sangat berhubungan erat dengan rasa memiliki individu terhadap organisasi.

Ada tiga tahap pembentukan proses pembentukan komitmen organisasi. Tahap-tahap tersebut merupakan serangkaian waktu yang digunakan oleh individu untuk mencapai puncak karir. Tahap-tahap ini adalah;

1) Komitmen awal

Ini terjadi adanya interaksi antara karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan. Interaksi tersebut akan membentuk harapan karyawan tentang pekerjaannya. Harapan tentang pekerjaan ini yang akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap tingkat komitmen terhadap organisasi.

2) Komitmen selama bekerja

Proses ini dimulai setelah individu bekerja. Selama bekerja karyawan mempertimbangkan mengenai pekerjaan, pengawasan, gaji, kekompan kerja, serta keadaan organisasi dan ini akan menimbulkan perasaan tanggungjawab pada diri karyawan tersebut.

3) Komitmen selama perjalanan karir

Proses terbentuknya komitmen pada tahap masa pengabdian terjadi selama karyawan meniti karir didalam organisasi. Dalam kurun waktu yang lama tersebut, karyawan telah banyak melakukan berbagai tindakan, seperti investasi, keterlibatan sosial, mobilitas sosial, mobilitas pekerjaan, dan pengorbanan-pengorbanan lainnya.

2.1.15 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. Pada intinya kepuasan kerja berkaitan erat dengan upaya (*effort*) seseorang dalam bekerja (Titisari, 2014).

2.1.16 Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006), ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja;

a. Pekerjaan (*Work it self*)

Sifat menyeluruh dari pekerjaan itu sendiri yang merupakan faktor penentu utama kepuasan kerja. Pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja melalui rancangan jabatan. Pekerjaan itu dipengaruhi oleh elemen-elemen seperti *skill variety*, *task identity*, *task significant*, *autonomy* and *feedback* dari pekerjaan itu sendiri yang memberikan kontribusi pada kepuasan kerja.

b. Atasan

Supervision adalah pengamatan langsung yang dilaksanakan oleh atasan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan. Supervisor yang baik harus mau menghadapi pekerjaan bawahannya dan dapat menjadi figur yang disenangi oleh bawahannya.

c. Promosi

Perpindahan pegawai dari jabatan yang satu ke jabatan yang lain yang memiliki tingkatan organisasional. Tanggungjawab dan pembayaran yang lebih tinggi.

d. Upah atau gaji

Pay dapat diartikan balas jasa berbentuk uang yang diberikan oleh perusahaan kepada seorang pegawai sebagai imbalan atas tenaga, pemikiran, dan waktu yang telah diberikan kepada perusahaan.

e. Kondisi Kerja

Cowokers merupakan interaksi sosial yang terjadi antara sesama rekan kerja dalam lingkungan pekerjaan baik sebagai sesama pekerja, atasan dan bawahan dan antara rekan sekerja yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.1.17 Pengertian Motivasi

Menurut David dan Newstrom (1985) bahwa harapan berasal dari kata harap yaitu keinginan supaya sesuatu terjadi atau sesuatu yang belum terwujud dan ingin hal ini menjadi kenyataan. Harapan adalah kadar kuat keyakinan bahwa upaya kerja akan menghasilkan penyelesaian tugas kerja. Vroom dalam bukunya yang berjudul "*Work And Motivation*" dalam Sondang Siagian (1995) mengetengahkan suatu teori yang disebut sebagai "Teori Harapan". Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat

menginginkan sesuatu dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya (Titisari, 2014).

Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hasil yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah (Titisari, 2014). Menurut Boe (2002), bahwa harapan-harapan ini berkaitan dengan kepercayaan karyawan itu sendiri terhadap organisasi atau perusahaannya. Ketika karyawan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap organisasinya mereka akan peduli terhadap masa depan dan keberhasilan perusahaan dan memahami peran mereka dalam organisasi serta berusaha melakukan yang terbaik dari peran mereka tersebut (Zahra, 2012).

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (*energy*) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan baik yang bersumber dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik). Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya (Titisari, 2014). Motivasi menurut Koontz et al (1984) sebagai suatu reaksi yang diawali dengan adanya kebutuhan yang menimbulkan keinginan atau upaya mencapai tujuan, selanjutnya menimbulkan ketegangan, kemudian menyebabkan timbulnya tindakan yang mengarah pada tujuan dan akhirnya dapat memuaskan (Titisari, 2014).

Menurut Porter dan Lawler (1968) mendefinisikan motivasi sebagai proses dengan mana perilaku dibangkitkan, diarahkan, dan dipertahankan selama berjalannya waktu. Beberapa uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu penggerak atau pendorong yang terdapat

dalam diri manusia, yang dapat menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Hal ini berhubungan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan dalam bentuk kebutuhan fisik maupun rohani (Titisari, 2014).

2.1.18 Indikator Motivasi

Dalam konteks studi psikologi, Abin Syamsuddin Makmun (2003) mengemukakan bahwa untuk memahami motivasi individu dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya;

1. Durasi kegiatan
2. Frekuensi kegiatan
3. Persisten pada kegiatan
4. Ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan
5. Pengorbanan untuk mencapai tujuan
6. Tingkat aspirasi kehendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan
7. Tingkat kualifikasi prestasi atau produk (*out put*) yang dicapai dari kegiatan yang dilakukan.
8. Arah sikap terhadap sasaran kegiatan (Titisari, 2014).

2.1.19 Jenis-Jenis Motivasi

Motivasi positif dan motivasi negatif, motivasi positif adalah proses untuk mencoba mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah. Motivasi *negative* dengan proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan tetapi teknik dasar yang digunakan adalah lewat ketakutan ketakutan. Bukti yang paling dasar terhadap

keberhasilan sesuatu bentuk motivasi adalah hasil yang diperoleh dari pelaksanaan suatu pekerjaan (Titisari, 2014).

2.1.20 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gisela Hageman (1993), faktor-faktor motivasi antara lain:

1. 60% menganggap motivasi berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan sosio-psikologis seperti umpan balik, rasa memiliki, keterbukaan, kejujuran, kredibilitas, kepercayaan, keadilan, perhatian, tanggungjawab dan prestasi.
2. 20% menganggap pemenuhan kebutuhan intelektual seperti rasa pemenuhan diri, tugas yang menarik dan bervariasi serta tantangan sebagai faktor yang memotivasi.
3. 10% menyinggung tentang rangsangan materi.
4. 1% menganggap kualitas ruangan untuk bekerja sangat penting.

Namun secara garis besar, faktor yang mempengaruhi motivasi, antara lain;

1. Intensif materi; gaji menjadi penting karena beberapa hal yaitu gaji menjamin suatu mata pencaharian karena itu merupakan doongan untuk bekerja, besar gaji menunjukkan status pekerja, kenaikan gaji merupakan penegasan keberhasilan dan gaji yang tinggi dapat mengompensasi kehidupan yang tanpa perasaan dan tanpa keterlibatan emosi lebih dalam dengan orang lain. Namun gaji sendiri tidak dapat menghidupi orang untuk masa kini. Hal ini dikarenakan adanya tujuan bersama yang ditekankan oleh manajer sehingga menimbulkan partisipasi, pengakuan dan realisasi diri mempunyai peran penting terutama bagi mereka yang telah lama bekerja dan bagi mereka yang telah pension karena mereka lebih memikirkan kepada keadaan dimasa depan.
2. Intensif Non Materi

Penghargaan yang bersifat non materi seperti tanggungjawab, pengayaan pekerjaan, promosi adalah faktor yang sangat mempengaruhi motivasi kerja (Suprianto dan Masyhuri, 2010).

2.1.21 Definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ (1997) dalam Titisari (2014) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Sedangkan pada tahun 1999, definisi sedikit berbeda yang ditawarkan oleh Organ, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan.

2.1.22 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ *et al* (1988) dalam Titisari (2014), antara lain:

- a. *Altruism*; perilaku karyawan yang 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.
- 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 memerhatikan orang lain.
- e. *Civic Virtue*; Perilaku yang mengindikasikan tanggungjawab 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).

2.1.23 Faktor-Faktor Internal dan Eksternal Pembentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ *et al* (2006) dalam Titisari (2014) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama;

- 1. Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan dan motivasi dan lain sebagainya.
- 2. Faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi dan lain sebagainya.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak dapat terbentuk begitu saja, namun didasari oleh suatu hal yang menjadi faktor kemunculan

OCB (dalam Bacrach et al, 2006), beberapa faktor yang mendasari terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), antara lain :

a. Karakteristik Individu

Karakteristik individu, yang mempengaruhi terbentuknya organisasi terbagi menjadi dua bagian, yaitu : Attitudinal yang merupakan sikap terhadap pekerjaan, meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, dukungan kepemimpinan, serta persepsi akan keadilan. Dispositional yang terkait dengan kepatuhan, keseimbangan, sensitifitas, dan kecenderungan untuk menyatakan sikap setuju atau tidak setuju mengenai apa yang terjadi dalam suatu organisasi.

b. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan yang melibatkan diri secara aktif cenderung menjadi anteseden *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibandingkan karakteristik pekerjaan yang rutin dan kurang mandiri karena pekerjaan yang rutin menyebabkan karyawan merasa bosan dan tidak bisa mengembangkan kreativitasnya sehingga enggan untuk berinisiatif secara spontan untuk melakukan sesuatu yang berguna bagi organisasi.

3. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi yang mendukung keberadaan dan pengembangan diri karyawan secara positif yaitu melalui budaya organisasi, iklim organisasi dan *reward* sistem yang sesuai dapat menjadi anteseden *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk timbale balik atas apa yang diberikan karyawan. Menurut Organ (1995), terdapat bukti- bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang memicu terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu menurut Sloat, didalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ringan 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.

4. Karakteristik kepemimpinan organisasi

Karakteristik pemimpin dalam organisasi yang dapat menjadi anteseden ada dua macam, yaitu karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses transaksi yang telah disepakati antara dirinya dengan karyawan dan karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses mempengaruhi hingga memotivasi pengembangan diri karyawan.

Sementara itu, Jahangir dkk (2004) mengemukakan beberapa hal yang dapat menjadi penyebab munculnya OCB, yaitu :

1. Bersama- sama faktor kepuasan kerja, komitmen organisasional yang bersifat afektif menunjukkan adanya hubungan dengan performance individu dan OCB
2. Persepsi peran, merepresentasikan persepsi individu pada organisasi yang dapat menimbulkan sikap positif maupun *negative*.
3. Kepemimpinan, gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pemimpin organisasi terbukti dapat meningkatkan OCB karyawan. Selain itu, kualitas hubungan pimpinan dan karyawan yang biasanya disebut *leader member exchange* dapat menyebabkan munculnya kepuasan kerja maupun komitmen organisasi yang merupakan antesen OCB.
4. Persepsi keadilan, Persepsi akan keadilan organisasi yang dilakukan oleh individu dapat memicu munculnya OCB.
5. Disposisi Individu, Variabel individu yang tidak termasuk dalam *skill* kerja, seperti inisiatif diri, sikap positif , kedisiplinan, rasa empati dan aktivitas individu terbukti dapat meningkatkan OCB.

6. Motivasi, sumber motivasi seseorang akan bisa mempengaruhi tingkatan OCB yang dilakukannya.

Usia, para pekerja yang lebih muda dan pekerja yang lebih tua mungkin saja akan berbeda didalam orientasi mereka terhadap diri mereka sendiri, orang lain, dan terhadap pekerjaan. Perbedaan yang semacam ini mungkin akan berujung pada motif- motif untuk melakukan OCB (Prमितasari, 2013)

2.1.24 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut 3 komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran, dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Kemudian dibutuhkan ukuran untuk menentukan apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk selanjutnya dilakukan penilaian. Dimana penilaian ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai (Ferryansyah, 2013).

Kinerja organisasi adalah efektivitas organisasi secara keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan teridentifikasi dari masing-masing kelompok pemakai jasa (*customer*) melalui upaya-upaya sistematis, yang secara kontinu memperbaiki kemampuannya untuk merespon kebutuhan-kebutuhan secara efektif. Pada dasarnya, peningkatan kinerja didorong oleh kepemimpinan yang menerima tanggung jawab dasar untuk meningkatkan kinerja organisasi, serta membuat komitmen untuk secara serius menjalankan proses tersebut (Ferryansyah, 2013). Menurut Rivai (2009:65) menyatakan

bahwa kinerja karyawan sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan (Ferryansyah, 2013).

2.1.25 Aspek-Aspek Kinerja Karyawan

Wirawan (2009:105) menjelaskan bahwa secara umum aspek-aspek kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yang dalamnya terkandung indikator-indikator dari kinerja.

a. Hasil kerja

Hasil kerja adalah hal yang dihasilkan dari apa yang telah dikerjakan (keluaran hasil atau keluaran jasa), dapat berupa barang dan jasa yang dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Kualitas kerja yang merupakan kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja yang ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian. Kuantitas kerja yang merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas pada setiap harinya (Wirawan, 2009:105).

b. Perilaku kerja

Dalam kesehariannya di tempat kerja, seorang karyawan akan menghasilkan dua bentuk perilaku kerja, yaitu:

- 1) Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, contohnya cara berjalan, cara makan siang, dll.
- 2) Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, contohnya disiplin kerja, perilaku yang disyaratkan dalam prosedur kerja dan kerja sama, komitmen terhadap tugas, ramah pada pelanggan, dll. Perilaku kerja juga bisa meliputi inisiatif yang dihasilkan untuk memecahkan permasalahan kerja, seperti ide atau tindakan yang dihasilkan, serta mampu untuk membuat alternatif solusi demi memperlancar pekerjaan, agar dapat menghasilkan kinerja tinggi. Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk

menaati segala peraturan organisasi yang didasari atas kesadaran diri untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi atau perusahaannya. Kerja sama (*team work*) adalah keinginan untuk bekerja sama dengan orang lain secara kooperatif dan menjadi bagian dari kelompok.

c. Sifat pribadi

Sifat pribadi adalah sifat yang dimiliki oleh setiap karyawan. Sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai seorang manusia biasa, seorang karyawan memiliki banyak sekali sifat bawaan, artinya sifat yang memang sudah dibawa sejak lahir atau watak. Sifat bawaan yang diperoleh sejak lahir ini akan diperkuat oleh pengalaman-pengalaman yang diperoleh pada saat manusia beranjak dewasa. Untuk dapat menunjang pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik maka seorang karyawan memerlukan sifat pribadi tertentu seperti kemampuan beradaptasi yang merupakan kemampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, kesabaran yang merupakan menunggu, bertahan, atau menghindari respon buruk dalam bekerja untuk beberapa saat sampai dapat merasa tenang dan pikiran dapat berfungsi kembali dengan baik, dan kejujuran dalam bekerja merupakan menceritakan informasi, fenomena yang ada dan sesuai dengan realitas tanpa ada perubahan dalam menyelesaikan pekerjaan (Ferryansyah, 2013).

2.1.26 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Mathis dan Jackson (2009:113) juga menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi:

a. Kinerja Karyawan Individual

Sistem penilaian kinerja seringkali menjadi penghubung antarpenghargaan yang diinginkan karyawan dan produktivitas mereka.

1) Faktor kinerja individual

Tiga faktor utama yang mempengaruhi bagaimana individu ada bekerja meliputi: kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi. Hubungan ketiga faktor ini diakui secara luas dalam literature manajemen sebagai:

Kinerja (*Performance - P*) = Kemampuan (*Ability-A*) x Usaha (*Effort-E*) x Dukungan (*Support-S*)

2) Motivasi Individual

Mathis dan Jackson (2009:114), motivasi adalah keinginan dalam diri seorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Konsep ekuitas dan harapan menunjukkan bahwa motivasi bersifat kompleks dan pribadi, tetapi strategi dan taktik manajerial harus komprehensif agar dapat menyampaikan ekuitas dan harapan individu. Sebagai contoh, manajer harus menentukan apakah perilaku individual yang kurang memadai disebabkan oleh hubungan usaha-kinerja (kemampuan), hubungan kinerja rendah-penghargaan (kebijakan penghargaan yang tidak konsisten), atau nilai rendah (keinginan yang rendah akan penghargaan).

b. Hubungan Individual/Organisasional

Karena kondisi ekonomi jangka panjang sebagian besar organisasi mendasarkan pada usaha para karyawan yang memiliki kapabilitas yang sesuai dan motivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, organisasi yang telah berulang kali berhasil menunjukkan bahwa hubungan individual benar-benar berarti dan harus diatur dengan efektif.

1) Kontrak Psikologis

Satu konsep yang berguna dalam mendiskusikan hubungan para karyawan dengan organisasi adalah kontrak psikologis, yang merujuk pada harapan tidak tertulis para karyawan dan pemberi kerja tentang sifat hubungan kerja mereka. Karena kontrak psikologis bersifat individual dan subjektif, ia fokus pada harapan akan “keadilan” yang mungkin tidak didefinisikan dengan jelas oleh para karyawan.

2) Loyalitas

Banyak karyawan masih menginginkan keamanan dan stabilitas, pekerjaan yang menarik, seorang supervisor yang mereka hormati, serta gaji dan tunjangan kompetitif. Apabila unsur-unsur ini tidak diberikan, para karyawan mungkin merasakan keharusan yang berkurang untuk menambah kinerja organisasional. Ketika organisasi melakukan merger, mengeluarkan banyak karyawan, mengontrakkan pekerjaan keluar, serta menggunakan banyak pekerja temporer dan pekerja paruh waktu, karyawan nyaris tidak menemukan alasan mengapa mereka harus loyal kepada para pemberi kerja sebagai imbas atas hilangnya kenyamanan kerja.

c. Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional

Ketidakpuasan kerja muncul ketika harapan seseorang tidak terpenuhi. Interaksi individu dan pekerjaan menentukan tingkat kepuasan/ketidakpuasan kerja dan komitmen organisasional. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan atau berkomitmen terhadap organisasi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk meninggalkan organisasi, mungkin lewat ketidakhadiran atau perputaran secara permanen.

d. Retensi Sumber Daya Manusia

Upaya untuk mempertahankan karyawan telah menjadi persoalan utama dalam banyak organisasi. Mudah-mudahan, dengan perputaran yang lebih rendah, setiap individu yang dipelihara berarti berkurangnya satu orang yang harus direkrut, diseleksi, dan dilatih. Selain itu, kinerja organisasional dan individual ditingkatkan dengan kontinuitas karyawan yang mengetahui pekerjaan, rekan kerja, layanan dan produk organisasi mereka, serta pelanggan perusahaan tersebut. Selain itu, kontinuitas karyawan memberikan “kesan karyawan” yang lebih baik untuk menarik dan memelihara individu yang lain (Ferryansyah, 2013).

2.2. Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Variabel Tipe Kepribadian

2.2.1.1 Hubungan Variabel Tipe Kepribadian Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Suryabrata (1995: 260) bahwa kepribadian merupakan pola yang relatif dari situasi hubungan antara pesan yang ditandai kehidupan manusia, kepribadian ini tidak dapat dipisahkan dari situasi hubungan individu dengan orang lain (Giu, 2014). Bila seseorang memiliki tipe kepribadian tertentu yang membawa dampak positif terhadap organisasi maka akan memberikan respon tertentu pula terhadap lingkungan disekitarnya. Teori Organ (2006) bahwa peningkatan perilaku terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kepribadian.

2.2.1.2 Hubungan Variabel Tipe Kepribadian Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Rivai (2009:65) menyatakan bahwa kinerja karyawan sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan (Ferryansyah, 2013). Seseorang dengan tipe kepribadian tertentu yang menghasilkan dampak positif terhadap organisasi akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik pula. Penelitian Matteson, Ivancevich, & Smith, dalam Jamal & Baba (2001) yang mendasari hipotesis tersebut, bahwa perbedaan tipe kepribadian dapat menyebabkan perbedaan kinerja karyawan (Giu, 2014).

2.2.2 Variabel Kontrak Psikologis

2.2.2.1 Hubungan Variabel Kontrak Psikologis Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

The psychological contract is an of unwritten expectations that an organization and an individual member of that organization have of each other (Rousseau, 1995; Knights & Kennedy, 2006, Golvarpar & Hosseinzadeg, 2011; Golvarpar & Balali, 2011). Harapan yang tidak tertulis antara organisasi dan masing-masing individu didalamnya. Menurut Turnley dan Feldman (1999) bahwa penyebab dasar terjadinya pelanggaran kontrak psikologis, yakni pengingkaran (reneging) dan inkongruensi. Pengingkaran terjadi bila organisasi secara sengaja melanggar janji kepada pekerja baik karena tujuan tertentu atau karena situasi-situasi tak terduga. Bila terjadi pengingkaran terhadap kontrak psikologis menyebabkan karyawan kecewa dan bisa berujung pada perilaku dalam bekerja sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak akan tercapai.

2.2.2.2 Hubungan Variabel Kontrak Psikologis Dengan Kinerja Karyawan

The psychological contract is an of unwritten expectations that an organization and an individual member of that organization have of each other (Rousseau, 1995; Knights & Kennedy, 2006, Golvarpar & Hosseinzadeg, 2011; Golvarpar & Balali, 2011). Berdasarkan penelitian Diana Caesar (2012) bahwa kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kontrak psikologis. Bahwa harapan tidak tertulis yang terdapat di organisasi antara organisasi dengan karyawan akan berhubungan dengan hasil kinerja karyawan disebuah organisasi.

2.2.3 Variabel Komitmen Organisasi

2.2.3.1 Hubungan Variabel Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Luthans (1995) mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan yang kuat untuk mempertahankan seorang anggota organisasi tertentu, sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha mempertahankan nama organisasi dan keyakinan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Menurut Glovarpar

(2012), bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan tidak langsung antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui harapan terhadap organisasi. Maka berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut kemauan yang kuat untuk membela organisasi memiliki hubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meskipun secara tidak langsung.

2.2.3.2 Hubungan Variabel Komitmen Organisasi Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Luthans (1995), yang mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan yang kuat untuk mempertahankan seorang anggota organisasi tertentu, sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha mempertahankan nama organisasi dan keyakinan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Berdasarkan penelitian Ferryansyah (2013), bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Seseorang yang sangat berkomitmen terhadap organisasinya maka akan memiliki perasaan yang erat untuk mempertahankan kelangsungan organisasi tersebut. Dan untuk mempertahankan kelangsungan organisasi tersebut maka seorang karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik.

2.2.4 Variabel Motivasi

2.2.4.1 Hubungan Variabel Motivasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Teori yang mendasari hubungan motivasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu menurut Organ (2006) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan dan motivasi dan lain sebagainya (Titisari, 2014). Sehingga untuk membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam diri karyawan dibutuhkan motivasi dalam diri seseorang.

2.2.4.2 Hubungan Variabel Motivasi Dengan Kinerja Karyawan

Motivasi menurut Koontz *et al* (1984) sebagai suatu reaksi yang diawali dengan adanya kebutuhan yang menimbulkan keinginan atau upaya mencapai tujuan, selanjutnya menimbulkan ketegangan, kemudian menyebabkan timbulnya tindakan yang mengarah pada tujuan dan akhirnya dapat memuaskan (Titisari, 2014). Berdasarkan penelitian Caesar (2013) bahwa motivasi berprestasi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dari kombinasi teori dan hasil penelitian tersebut dihasilkan hubungan yang signifikan antara motivasi dan kinerja karyawan. tanpa ada motivasi karyawan untuk dapat bekerja dengan baik maka kinerja yang baik tidak akan tercapai.

2.2.5 Variabel Kepuasan Kerja

2.2.5.1 Hubungan Variabel Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

menurut Organ (2006) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan dan motivasi dan lain sebagainya (Titisari, 2014). Menurut hasil penelitian Rohayati (2014) bahwa variabel kepuasan kerja Yayasan Masyarakat Madani Indonesia (YMMI) Bandung berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 12,85%. Bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja yang menjadi faktor internal terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* .

2.2.5.2 Hubungan Variabel Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian dari Artiningsih dan Syahdi Rasyid (2013), bahwa *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan kepuasan kerja merupakan salah satu faktor internal dari *Organization Citizenship Behavior*. Maka pada penelitian ini menduga bahwa

terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan karyawan dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember Tahun 2015.

2.2.6 Variabel *Organization Citizenship Behavior*

2.2.6.1 Hubungan Variabel *Organization Citizenship Behavior* Dengan Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian dari Artiningsih dan Syahdi Rasyid (2013), bahwa *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini *Organization Citizenship Behavior* merupakan variabel *intervening*. Variabel ini menghubungkan antara variabel-variabel bebas menuju variabel terikat melalui variabel *intervening*. Pada acuan penelitian tersebut bahwa variabel *intervening* tersebut berpengaruh terhadap variabel terikat. Sehingga pada penelitian ini terdapat hubungan antara variabel *Organization Citizenship Behavior* dengan kinerja karyawan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebelumnya juga pernah diteliti oleh peneliti lain. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor pembentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meliputi kontrak psikologis, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan motivasi. Seperti pada penelitian Golvarpar dan Javadian

(2012) bahwa kontrak psikologis, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan tidak langsung terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pada penelitian Giu (2014) terdapat hubungan positif antara tipe kepribadian terhadap turnover karyawan sehingga variabel tipe kepribadian memiliki bagian dai hal-hal yang menyebabkan seseorang melakukan tindakan dan memiliki perilaku tersendiri. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebelumnya yaitu pada variabel *independen* pada penelitian ini ditambahkan tipe kepribadian sebagai faktor pembentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan variabel komitmen organisasi dalam penelitian sebelumnya berpengaruh langsung terhadap kinerja. Sedangkan pada penelitian ini dijadikan variabel *independen* yang dimoderasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pada variabel *independen* berdasarkan jurnal pada Lampiran H bahwa variabel kontrak psikologis, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan motivasi berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sedangkan pada penelitian ini *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel *intervening*.

Berdasarkan penelitian Rasyid (2013) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka berdasarkan faktor prediktor terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel independen dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel *intervening* serta kinerja karyawan sebagai variabel dependen.

BAB 3. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep

Sebuah rumah sakit pasti mengharapkan *output* yang berkualitas sebagai tanda keberhasilan sebuah pelayanan kesehatan. Pada pencapaiannya, rumah sakit membutuhkan karyawan dengan budaya kerja yang bagus dalam hal ini memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik. Sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik tanpa ada gesekan dari berbagai bidang. Namun hal tersebut tidaklah mudah untuk dapat mencapai hal tersebut, karena dalam setiap usaha pasti akan ada kendala yang menghambat kelancaran sebuah proses pelayanan. Dan rumah sakit pun akan menuntut karyawan agar dapat memberikan pelayanan dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku, tentunya dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan *perform* karyawan (kinerja karyawan) dalam bekerja berdasarkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember merupakan rumah sakit yang mendapatkan penghargaan dalam hal budaya kerja. Beberapa pertimbangan untuk dapat menciptakan budaya kerja yang baik yaitu karyawan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik pula. Ada beberapa faktor *predictor* untuk dapat menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantaranya tipe kepribadian, kontrak psikologi, komitmen organisasi, motivasi dan kepuasan kerja. Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan yang baik diharapkan kinerja karyawanpun juga baik atau sesuai dengan yang diharapkan oleh rumah sakit.

Tipe kepribadian merupakan karakteristik personal yang menentukan perilaku seseorang. Tipe kepribadian tertentu diprediksi akan mampu menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) lebih mudah sehingga membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan dan menuntaskan kegiatan yang sudah terencana. Sehingga dapat dikatakan bahwa

tipe kepribadian memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kontrak psikologis merupakan evaluasi seseorang yang telah dijanjikan oleh rumah sakit/ organisasi/ pimpinan sehingga menimbulkan kepercayaan karyawan terhadap rumah sakit/ organisasi/ pimpinan. Maka dengan adanya kepercayaan dalam diri karyawan terhadap Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember maka karyawan akan memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas dengan sepenuh hati. Sehingga dapat dikatakan bahwa kontrak psikologis memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Komitmen organisasi merupakan loyalitas karyawan terhadap rumah sakit sehingga menciptakan totalitas dalam bekerja di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Dengan adanya komitmen organisasi, seorang karyawan akan bekerja dengan maksimal dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dengan mudah diciptakan. Maka dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

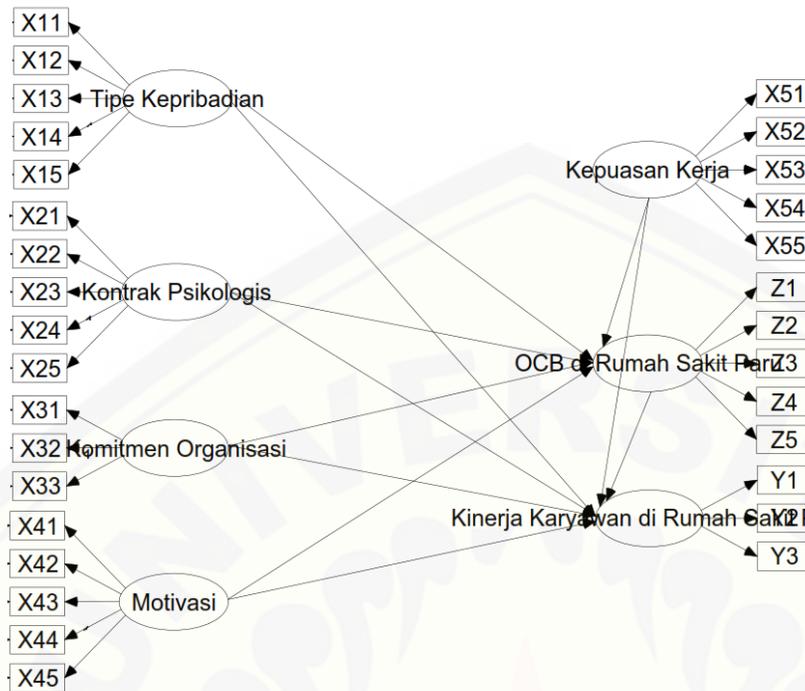
Motivasi merupakan suatu penggerak atau pendorong yang terdapat dalam diri manusia, yang dapat menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Dengan motivasi karyawan dalam bekerja yang tinggi dapat menciptakan terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Maka dengan demikian, dapat dikatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kepuasan kerja merupakan perasaan puas yang timbul dari seorang karyawan terhadap organisasi baik itu mengenai lingkungan kerja, upah, fasilitas, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pekerjaan. Jika karyawan puas dengan pekerjaan mereka maka karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Dan dengan demikian kepuasan kerja bisa dikatakan

berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu tipe kepribadian, kontrak psikologis, komitmen organisasi, motivasi dan kepuasan kerja secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan disuatu rumah sakit. maka dapat dikatakan bahwa tipe kepribadian, kontrak psikologis, komitmen organisasi, motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang terbentuk dari tipe kepribadian, kontrak psikologis, komitmen organisasi, motivasi dan kepuasan karyawan terhadap Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember menjadikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai jembatan terciptanya kinerja karyawan yang baik yang diharapkan bahkan melebihi ekspektasi Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Kinerja karyawan merupakan hasil dari yang dikerjakan atau dibebankan kepada karyawan. Diharapkan kinerja karyawan semakin tinggi dengan adanya pelaksanaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam perilaku dan diri karyawan Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Kerangka konseptual digunakan sebagai pedoman dalam mencerminkan alur pemikiran dalam penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka dalam penelitian terdahulu maka kerangka konseptual ini disusun sebagai berikut.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian
(Sumber : Data diolah 2015)

Keterangan ;

- a. Variabel Tipe Kepribadian (X_1).
 6. *Extraversion* (Ekstraversi) (X_{11})
 7. *Agreeableness* (Kebersetujuan) (X_{12})
 8. *Conscientiousness* (Kenuranian) (X_{13})
 9. *Neuroticism* (Neurotisme) (X_{14})
 10. *Openness to Experience* (X_{15})
- b. Variabel Kontrak Psikologis (X_2)
 1. Peluang pengembangan karir (X_{21})
 2. Konten pekerjaan (X_{22})
 3. Atmosfer sosial (X_{23})
 4. Imbalan finansial (X_{24})
 5. Keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan (X_{25})
- c. Variabel Komitmen Organisasi (X_3)

- 4) Komitmen awal (X_{31})
- 5) Komitmen selama bekerja (X_{32})
- 6) Komitmen selama perjalanan karir (X_{33})
- d. Motivasi (X_4)
 9. Frekuensi kegiatan (X_{41})
 10. Persisten pada kegiatan (X_{42})
 11. Ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan (X_{43})
 12. Pengorbanan untuk mencapai tujuan (X_{44})
 13. Tingkat aspirasi kehendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan (X_{45})
- e. Variabel Kepuasan Kerja (X_5)
 1. Pekerjaan (X_{51})
 2. Supervision (X_{52})
 3. Promosi (X_{53})
 4. Upah atau gaji (X_{54})
 5. Kondisi kerja (X_{55})
- f. *Organizational Citizenship Behavior* (Z)
 - f. Altruism (Z_1)
 - g. Conscientiousness (Z_2)
 - h. Sportmanship. (Z_3)
 - i. Courtesy. (Z_4)
 - j. Civic Virtue. (Z_5)
- g. Kinerja Karyawan (Y)
 1. Hasil kerja (Y_1)
 2. Perilaku kerja (Y_2)
 3. Sifat pribadi (Y_3)

3.2 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan dan kajian pustaka maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut;

- a. H₁: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara tipe kepribadian dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Adapun hipotesis tersebut berdasarkan beberapa teori dan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya. Hasil penelitian Ramadhany (2014) bahwa kepribadian tipe A memiliki hubungan positif signifikan dengan *intense turnover*. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan atau tidak berkomitmen terhadap organisasi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk meninggalkan organisasi, mungkin lewat ketidakhadiran atau perputaran secara permanen. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja (Ferryansyah,2014). Maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga dipengaruhi oleh tipe kepribadian karyawan.

- b. H₂: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kontrak psikologis dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Adapun hipotesis tersebut diambil berdasarkan beberapa teori dan penelitian. Hasil penelitian Ramadhany (2014) bahwa pelanggaran kontrak psikologis memiliki hubungan positif signifikan dengan *intense turnover*. Menurut Turnley dan Feldman (1999) bahwa penyebab dasar terjadinya pelanggaran kontrak psikologis, yakni pengingkaran (*reneging*) dan inkongruensi. Pengingkaran terjadi bila organisasi secara sengaja melanggar janji kepada pekerja baik karena tujuan tertentu atau karena situasi-situasi tak terduga. Sebaliknya, inkongruensi terjadi bilamana pekerja dan organisasi memiliki pemahaman yang berbeda berkenaan dengan hal yang dijanjikan oleh pekerja. Dalam hal ini, organisasi telah memenuhi komitmennya kepada pekerja, namun pekerja

mempersiapkan bahwa organisasi telah gagal menjaga dan memenuhi janjinya. Karyawan yang merasa bahwa organisasi telah gagal menjaga dan memenuhi janjinya maka *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tidak dapat tercapai.

- c. H₃: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Hipotesis tersebut berdasarkan penelitian Glovarpar (2012), bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan tidak langsung antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui harapan terhadap organisasi.

- d. H₄: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara motivasi dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Teori yang mendasari pengambilan hipotesis tersebut yaitu menurut Organ (2006) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dipengaruhi faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan dan motivasi dan lain sebagainya (Titisari, 2014). Maka berdasarkan teori tersebut, diduga terdapat pengaruh signifikan antara motivasi dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

- e. H₅: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Teori yang mendasari pengambilan hipotesis tersebut yaitu menurut Organ (2006) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan dan motivasi dan lain sebagainya (Titisari, 2014). Maka

berdasarkan teori tersebut, diduga terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

- f. H₆: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara tipe kepribadian dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Penelitian Matteson, Ivancevich, & Smith, dalam Jamal & Baba (2001) yang mendasari hipotesis tersebut, bahwa perbedaan tipe kepribadian dapat menyebabkan perbedaan kinerja karyawan (Giu, 2014).

- g. H₇: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kontrak psikologis dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

- h. H₈: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

ini didasarkan dari hasil penelitian Artiningsih dan Syahdi Rasyid (2013), yaitu *Organization citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

- i. H₉: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Berdasarkan penelitian Ferrysyah (2013) bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Maka penelitian ini menduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

- j. H₁₀: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Berdasarkan penelitian Caesar (2013) bahwa motivasi berprestasi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka penelitian ini menduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara motivasi dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

- k. H₁₁: Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan karyawan dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember .

Berdasarkan penelitian Rohayati (2014) bahwa variabel kepuasan kerja YMMI Bandung berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dan didukung oleh penelitian dari Artiningsih dan Syahdi Rasyid (2013), bahwa *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka pada penelitian ini menduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan karyawan dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.



BAB 4. METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian pengaruh tipe kepribadian, kontrak psikologis, komitmen organisasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan *cross-sectional*. Menurut Noor (2011:35), penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada dengan menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau suatu hipotesis (Santoso,2013).

Sedangkan pendekatan *cross-sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau pengamatan data variabel baik *independent* maupun *dependent* hanya 1 kali pada waktu bersamaan (Sastroasmoro, 2002). Penelitian ini mengungkap apa saja yang akan mempengaruhi terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan mengungkap faktor yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Arikunto (2010), bahwa populasi dalam penelitian merupakan kumpulan individu atau objek yang merupakan sifat-sifat umum dan populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember sebanyak 71 perawat periode .

Menurut Arikunto (2010), sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2010), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Sampling Purposive*, menurut Sugianto (2010) teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Setiap subjek yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu. Sampel penelitian ini adalah semua perawat yang bekerja di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember sebanyak 71 orang. Pemilihan perawat didasari bahwa perawat merupakan karyawan yang memiliki kontak paling intensif dan sering dengan pasien dan keluarga pasien.

4.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Adapun data primer yang dimaksud berupa informasi atau penjelasan dari hasil wawancara antara lain tipe kepribadian, kontrak psikologis, motivasi, kepuasan karyawan, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan menggunakan kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu data jumlah dan status kepegawaian di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

4.4 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 3 (tiga) kategori penelitian yaitu variabel *dependent*, variabel *intervening* dan variabel *dependent*. Adapun variabel-variabel tersebut yaitu sebagai berikut;

a. Variabel *Independent* (variabel bebas)

X1 : Tipe Kepribadian

X2 : Kontrak Psikologis

X3 ; Komitmen Organisasi

X4 ; Kepuasan Kerja

X5 ; Motivasi

b. Variabel *Intervening* (variabel moderat)

X6 ; *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

c. Variabel *Dependent* (variabel tergantung)

Y ; Kinerja Organisasi

4.5 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran Variabel

4.5.1 Definisi Operasional Variabel

h. Variabel Tipe Kepribadian (X_1)

Pola yang relatif dari situasi hubungan antara pesan yang ditandai kehidupan manusia, kepribadian ini tidak dapat dipisahkan dari situasi hubungan individu dengan orang lain. Indikator tipe kepribadian antara lain;

11. *Extraversion* (Ekstraversi) (X_{11})
12. *Agreeableness* (Kebersetujuan) (X_{12})
13. *Conscientiousness* (Kenuranian) (X_{13})
14. *Neuroticism* (Neurotisme) (X_{14})
15. *Openness to Experience* (X_{15})

i. Variabel Kontrak Psikologis (X_2)

Hasil evaluasi perawat yang menemukan adanya kesenjangan antara apa yang dijanjikan pada perawat dan apa yang sebenarnya diterima perawat secara tidak tertulis. Indikator kontrak psikologis antara lain;

6. Peluang Pengembangan Karir (X_{21})
7. Konten Pekerjaan (X_{22})
8. Atmosfer Sosial (X_{23})

9. Imbalan Finansial (X_{24})
10. Keseimbangan Kehidupan Pribadi dan Pekerjaan (X_{25})

j. Variabel Komitmen Organisasi (X_3)

Pernyataan perawat dimana perawat memihak dirinya kepada organisasi meliputi afektif, mormatif dan berkesinambungan. Indikator komitmen organisasi ;

- 7) Komitmen awal (X_{31})
- 8) Komitmen selama bekerja (X_{32})
- 9) Komitmen selama perjalanan karir (X_{33})

k. Motivasi (X_4)

Merupakan suatu pendorong atau penggerak dalam diri seseorang yang mempengaruhi tingkah laku yang diciptakan untuk mencapai sesuatu.

Indikator motivasi kerja ;

14. Frekuensi kegiatan (X_{41})
15. Persisten pada kegiatan (X_{42})
16. Ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan (X_{43})
17. Pengorbanan untuk mencapai tujuan (X_{44})
18. Tingkat aspirasi kehendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan (X_{45})

l. Variabel Kepuasan Kerja (X_5)

Suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri.

6. Pekerjaan (X_{51})
7. *Supervision* (X_{52})

8. Promosi (X_{53})
 9. Upah atau gaji (X_{54})
 10. Kondisi kerja (X_{55})
- m. *Organizational Citizenship Behavior* (Z)
- Merupakan perilaku bebas karyawan dalam bekerja tanpa secara langsung berkaitan dengan penghargaan dan imbalan yang diterima dalam mencapai efektifitas dan efisiensi guna mencapai tujuan organisasi. Indikatornya adalah ;
- k. *Altruism* (Z_1)
 - l. *Conscientiousness* (Z_2)
 - m. *Sportmanship*. (Z_3)
 - n. *Courtesy*. (Z_4)
 - o. *Civic Virtue*. (Z_5)
- n. Kinerja Karyawan (Y)
- Kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang telah dibebankannya. Indikatornya adalah ;
4. Hasil kerja (Y_1)
 5. Perilaku kerja (Y_2)
 6. Sifat pribadi (Y_3)

4.5.2 Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala likert dalam pengukurannya.

Pengukuran variabel tipe kepribadian (X1), kontrak psikologis (X3), komitmen organisasional (X3), motivasi (X4), kepuasan kerja (X5), *Organizational Citizenship Behavior* (X5) dan kinerja karyawan (X6) dilakukan dengan skala likert dengan cara kuesioner. Berdasarkan Suprianto dan Mashyuri (2010) bahwa pilihan jawaban yang ditetapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Puas = Skor 1
- b. Tidak Setuju/ Tidak Puas = Skor 2
- c. Netral = Skor 3
- d. Setuju/ Puas = Skor 4
- e. Sangat Setuju/ Sangat Puas = 5

4.6 Batasan dan Asumsi Penelitian

Terdapat banyak faktor yang harus diidentifikasi dan dilibatkan untuk membuat jalur terbentuknya kinerja karyawan melalui sebuah perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Namun karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengidentifikasi masalah yang ada pada pembentukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan, maka diperlukan pembatasan terhadap permasalahan yang diamati. Dalam hal ini batasan-batasan dan asumsi yang diamati adalah;

1. Basis data yang digunakan melalui kuesioner dan data sekunder kepegawaian
2. Penetapan faktor-faktor pembentuk *Organizational Citizenship Behavior* berdasarkan gabungan dari penelitian terdahulu.

4.7 Instrumen Penelitian

Alat dan instrument yang digunakan dalam pengumpulan data dengan teknik wawancara pada penelitian ini adalah lembar kuesioner dan alat tulis. Kuesioner disini diartikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik dan sudah matang, responden dan interviewer memberikan jawaban. Dengan demikian kuesioner sering disebut daftar pernyataan (Notoadmodjo, 2003).

4.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.8.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember telah meraih penghargaan berturut-turut dalam hal pelayanan dan budaya kerja. Rumah sakit ini berlokasi di jalan Nusa Indah No. 28 Kabupaten Jember.

4.8.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2015-23 April 2015.

4.9 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan penelitian ini yaitu wawancara. Wawancara merupakan suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seseorang sasaran penelitian (responden), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (Notoatmodjo, 2002). Peneliti melakukan wawancara berdasarkan panduan kuesioner dengan pertanyaan tertutup yang telah disediakan. Peneliti melakukan wawancara langsung kepada responden dalam hal ini perawat.

4.10 Analisis Data

4.10.1 Uji Normalitas

4.10.1.1 Uji Validitas

Instrument pengukuran dapat dikatakan valid apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurannya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan

tujuan pengukuran. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*). Indikator-indikator dari suatu variabel dikatakan valid jika ;

- a. *Loading factor* dengan nilai Sig. < 5%;
- b. *Critical Ratio* dengan nilai CR > 1,96;

Instrument valid unidimensional jika mempunyai nilai *goodness of fit index* (GFI) > 0,90 (Ghozali, 2005:130).

4.10.1.2 Uji Reliabilitas

Instrument dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut memperoleh hasil yang konsisten dan dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dan kondisi yang berbeda, dengan demikian reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima ;

- a. *Construct reliability* dengan nilai > 0,7, baik;
- b. *Construct reliability* dengan nilai 0,6-0,7, masih dapat ditoleransi/diterima (Ghozali, 2005:133).

4.11 Uji Asumsi *Structural Equation Modelling* (SEM)

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel laten, maka dilakukan uji asumsi untuk melihat apakah prasyarat yang diperlukan dalam pemodelan regresi *confirmatory* dapat terpenuhi. Prasyarat yang harus dipenuhi adalah asumsi *multivariate* normal, tidak adanya multikolinearitas atau singularitas dan *outlier*:

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas perlu dilakukan baik untuk normalitas terhadap data *univariate* maupun normalitas *multivariate* dimana beberapa variabel

yang digunakan sekaligus dalam analisis terakhir. *Critical ratio* (CR) dengan tingkat signifikan 5% (0,05), atau nilai CR yang berada diantara -1,96 sampai dengan 1,96 ($-1,96 \leq CR \leq 1,96$), maka data distribusi normal, baik secara *univariate* maupun secara *multivariate* (Ghozali, 2005:138).

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas diketahui melalui determinan matriks kovarians. Nilai determinan yang sangat kecil atau mendekati nol, maka menunjukkan indikasi terdapatnya masalah *multikolinieritas* atau *singularitas*, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian (Ghozali, 2005:141).

c. Uji Outliers

Deteksi terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan memperhatikan nilai *mahalanobis distance*. Kriteria yang digunakan adalah berdasarkan nilai *chi square* pada derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar jumlah variabel indikator pada tingkat signifikansi $< 0,05$ atau nilai *mahalanobis distance* lebih besar dari *chi square* yang disyaratkan, maka kasus tersebut adalah *multivariate outliers* (Ghozali, 2005:150).

4.12 Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)

Analisis SEM memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan secara simultan sehingga memberikan efisiensi secara statistik (Ferdinand, 2002). Prosedur penggunaan analisis SEM adalah sebagai berikut :

a. Model yang dikembangkan dalam model persamaan struktural, maka akan digunakan beberapa indeks kelayakan model. Adapun kriteria tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) X^2 (*Chi Square Statistic*), diharapkan nilai *Chi Square* $<$ *Chi Square*_{tabel};

- 2) *Significance Probability*, diharapkan nilai probability $> 0,05$;
- 3) *Root Mean Square of Approximation (RMSEA)*, diharapkan nilai $RMSEA < 0,08$;
- 4) *Goodness of Fit Index (GFI)*, diharapkan nilai $GFI > 0,90$;
- 5) *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)* atau R^2 (R Square), diharapkan nilai $AGFI > 0,90$;
- 6) *Normed Chi Square (CMIN/ DF)*, diharapkan nilai $CMIN/ DF \leq 2,0$ atau $3,0$;
- 7) *Tuker Lewis Index (TLI)*, diharapkan nilai $TLI > 0,90$;
- 8) *Coperative Fit Index (CFI)* atau *Bentler Comperative Index*, diharapkan nilai $CFI > 0,09$.

Berikut pada tabel 3.1 adalah matrik pengujian kesesuaian model (*goodness of fit test*) ;

Tabel 3.1 Uji Kesesuaian Model

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut of Value</i>
<i>X₂ Chi Square</i>	Diharapkan kecil
<i>Significance probability</i>	$\geq 0,05$
RMSEA	$< 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIN/ DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,90$

Sumber : Ferdinand (2002:165)

- b. Model yang akan digunakan didalam modifikasi model SEM, yaitu menggunakan *Model Development Strategy*. *Model Development Strategy*, yakni melakukan modifikasi pada sebuah model agar beberapa alat uji dapat lebih bagus hasilnya, seperti penurunan angka Chi-Square,

peningkatan angka GFI, dan sebagainya (Hair et al, dalam Singgih 2014:161).

Persamaan koefisien jalur yang dibentuk ;

$$Z = \lambda_0 + \lambda_{1,1}.X_1 + \lambda_{2,2}.X_2 + \lambda_{3,3}.X_3 + \varepsilon$$

$$Y = \lambda_0 + \lambda_{1,1}.X_1 + \lambda_{2,2}.X_2 + \lambda_{3,3}.X_3 + \lambda_1.Z + \varepsilon$$

Keterangan :

X_1 = tipe kepribadian (X_1)

X_2 = kontrak psikologis (X_2)

X_3 = komitmen (X_3)

X_4 = motivasi (X_4)

X_5 = kepuasan kerja (X_5)

Z = OCB (Z)

Y = Kinerja karyawan (Y)

ε = *Measurement error*

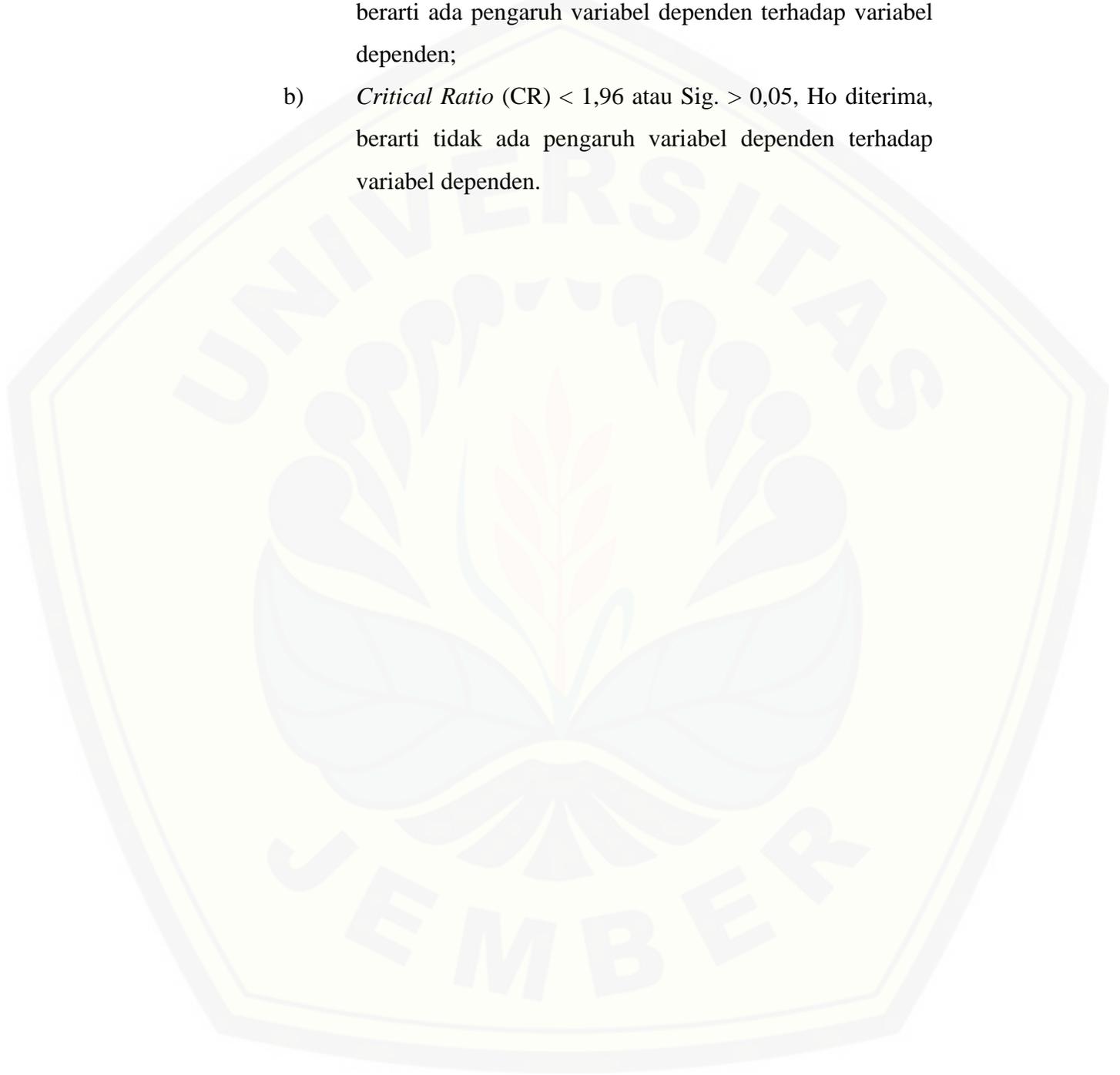
λ = *Alfa*

β = *Beta*

Formulasi hipotesis ;

- 1) $H_0 : b_i = 0, i = 1, 2, \dots, n$
 H_0 diterima, tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen;
- 2) $H_a : b_i \neq 0, i = 1, 2, \dots, n$
 H_0 ditolak, ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen;
- 3) *Critical Ratio (CR) > 1,96;*

- 4) *Level of significane 5%*;
- 5) Pengambilan keputusan ;
 - a) *Critical Ratio (CR) > 1,96* atau *Sig. < 0,05*, *Ho ditolak*, berarti ada pengaruh variabel dependen terhadap variabel dependen;
 - b) *Critical Ratio (CR) < 1,96* atau *Sig. > 0,05*, *Ho diterima*, berarti tidak ada pengaruh variabel dependen terhadap variabel dependen.



BAB 5. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah semua karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember, yang berjumlah 71 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, lama berkerja dan pendidikan terakhir.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia responden terbagi dalam 2 kelompok dari 71 responden, yaitu diantara 23 – 32 tahun dan diantara 33 – 56 tahun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.1. Berikut data responden berdasarkan usia responden;

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
23 – 32 tahun	43	60,6%
33 – 56 tahun	28	39,4%
Jumlah	71	100%

Sumber : Data diolah, Maret 2015

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang berusia diantara 23 – 32 tahun, sedangkan minoritas responden yang karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang berusia diantara 33 – 56 tahun.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden terbagi dalam 2 kelompok dari 71 responden, yaitu pria dan wanita. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.2. Berikut data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah
---------------	--------

	Jumlah	Persentase
Pria	44	62%
Wanita	37	38%
Jumlah	71	100%

Sumber : Data diolah, Maret 2015

Berdasarkan Tabel 5.2, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang berjenis kelamin pria, sedangkan minoritas responden yang karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang berjenis kelamin wanita.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama berkerja

Lama berkerja responden terbagi dalam 2 kelompok dari 71 responden, yaitu 1 – 10 tahun dan 11 – 21 tahun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan lama berkerja responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.3. Berikut data responden berdasarkan lama berkerja responden;

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja

Lama Berkerja	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
1 – 10 tahun	50	70,4%
11 – 21 tahun	21	29,6%
Jumlah	71	100%

Sumber : Data diolah, Maret 2015

Berdasarkan Tabel 5.3, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang telah berkerja selama 1 – 10 tahun, sedangkan minoritas responden yang karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang telah berkerja selama 11 – 21 tahun.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden terbagi dalam 2 kelompok dari 71 responden, yaitu D1-D3, dan S1-S2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.4. Berikut data responden berdasarkan pendidikan terakhir responden;

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
D1-D3	53	73%
S1-S2	18	27%
Jumlah	71	100%

Sumber : Data diolah, Maret 2015

Berdasarkan Tabel 5.4, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang berpendidikan D1-D3, sedangkan minoritas responden yang karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember adalah responden yang berpendidikan S1-S2.

5.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Karakteristik didalam variabel penelitian dapat diketahui berdasarkan distribusi jawaban responden penelitian yang berguna untuk mendukung hasil analisis data. Adapun distribusi jawaban responden, sebagai berikut ;

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tipe Kepribadian (X_1)

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X _{1,1}	-	-	-	-	-	-	58	81,7	13	18,3	71
X _{1,2}	-	-	-	-	-	-	57	80,3	14	19,7	71
X _{1,3}	-	-	-	-	-	-	59	83,1	12	16,9	71
X _{1,4}	-	-	-	-	-	-	50	70,4	21	29,6	71
X _{1,5}	-	-	-	-	-	-	56	78,9	15	21,1	71

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan Tabel 5.5, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 5 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- a. Pada pertanyaan indikator X_{1,1}, extraversi, 71 responden diketahui bahwa 81,7% menjawab setuju, dan 18,3% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator extraversi;
- b. Pada pertanyaan indikator X_{1,2}, kebersetujuan, 71 responden diketahui bahwa 80,3% menjawab setuju, dan 19,7% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator kebersetujuan;
- c. Pada pertanyaan indikator X_{1,3}, kenuranian, 71 responden diketahui bahwa 81,3% menjawab setuju, dan 16,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator kenuranian;
- d. Pada pertanyaan indikator X_{1,4}, neurotisme, 71 responden diketahui bahwa 70,4% menjawab setuju, dan 29,6% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator neurotisme;
- e. Pada pertanyaan indikator X_{1,5}, openness to experience, 71 responden diketahui bahwa 78,9% menjawab setuju, dan 21,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator *openness to experience*.

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Kontrak Psikologi (X_2)

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X _{2.1}	-	-	-	-	-	-	52	73,2	19	26,8	71
X _{2.2}	-	-	-	-	-	-	59	83,1	12	16,9	71
X _{2.3}	-	-	-	-	-	-	48	67,6	23	32,4	71
X _{2.4}	-	-	-	-	-	-	55	77,5	16	22,5	71
X _{2.5}	-	-	-	-	-	-	52	78,9	19	21,1	71

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan Tabel 5.6, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 5 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- a. Pada pertanyaan indikator X_{2.1}, peluang pengembangan karir, 71 responden diketahui bahwa 73,2% menjawab setuju, dan 26,8% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator peluang pengembangan karir;
- b. Pada pertanyaan indikator X_{2.2}, konten pekerjaan, 71 responden diketahui bahwa 83,1% menjawab setuju, dan 16,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator konten pekerjaan;
- c. Pada pertanyaan indikator X_{2.3}, atmosfer sosial, 71 responden diketahui bahwa 67,6% menjawab setuju, dan 32,4% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator atmosfer sosial.
- d. Pada pertanyaan indikator X_{2.4}, imbalan finansial, 71 responden diketahui bahwa 77,5% menjawab setuju, dan 22,5% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator imbalan finansial;
- e. Pada pertanyaan indikator X_{2.5}, keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan, 71 responden diketahui bahwa 78,9% menjawab setuju, dan 21,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju

dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Komitmen Organisasi (X_3)

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
$X_{3,1}$	-	-	-	-	-	-	56	78,9	15	21,1	71
$X_{3,2}$	-	-	-	-	-	-	54	76,1	17	23,9	71
$X_{3,3}$	-	-	-	-	-	-	51	71,8	20	28,2	71

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan Tabel 5.7, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 3 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- a. Pada pertanyaan indikator $X_{3,1}$, komitmen awal, 71 responden diketahui bahwa 78,9% menjawab setuju, dan 21,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator komitmen awal;
- b. Pada pertanyaan indikator $X_{3,2}$, komitmen selama bekerja, 71 responden diketahui bahwa 76,4% menjawab setuju, dan 23,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator komitmen selama bekerja;
- c. Pada pertanyaan indikator $X_{3,3}$, komitmen selama perjalanan karir, 71 responden diketahui bahwa 71,8% menjawab setuju, dan 28,2% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator komitmen selama perjalanan karir.

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Motivasi (X_4)

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	

X _{4.1}	-	-	-	-	-	-	58	81,7	13	18,3	71
X _{4.2}	-	-	-	-	-	-	54	76,1	17	23,9	71
X _{4.3}	-	-	-	-	-	-	58	81,7	13	18,3	71
X _{4.4}	-	-	-	-	-	-	55	77,5	16	22,5	71
X _{4.5}	-	-	-	-	-	-	53	74,6	18	25,4	71

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan Tabel 5.8, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 5 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- a. Pada pertanyaan indikator X_{4.1}, frekuensi kegiatan, 71 responden diketahui bahwa 81,7% menjawab setuju, dan 18,3% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator frekuensi kegiatan;
- b. Pada pertanyaan indikator X_{4.2}, persisten pada kegiatan, 71 responden diketahui bahwa 76,1% menjawab setuju, dan 23,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator persisten pada kegiatan;
- c. Pada pertanyaan indikator X_{4.3}, ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan, 71 responden diketahui bahwa 81,7% menjawab setuju, dan 18,3% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan;
- d. Pada pertanyaan indikator X_{4.4}, pengorbanan untuk mencapai tujuan, 71 responden diketahui bahwa 77,5% menjawab setuju, dan 22,5% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator pengorbanan untuk mencapai tujuan;
- e. Pada pertanyaan indikator X_{4.5}, tingkat aspirasi kehendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan, 71 responden diketahui bahwa 74,6% menjawab setuju, dan 25,4% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas

responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator tingkat aspirasi kehendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan.

Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja (X_5)

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
$X_{5.1}$	-	-	-	-	-	-	58	81,7	13	18,3	71
$X_{5.2}$	-	-	-	-	-	-	53	74,6	18	25,4	71
$X_{5.3}$	-	-	-	-	1	1,4	55	77,5	15	21,1	71
$X_{5.4}$	-	-	-	-	1	1,4	55	77,5	15	21,1	71
$X_{5.5}$	-	-	-	-	-	-	56	78,9	15	21,1	71

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan Tabel 5.9, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 5 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- a. Pada pertanyaan indikator $X_{5.1}$, pekerjaan, 71 responden diketahui bahwa 81,7% menjawab setuju, dan 18,3% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator pekerjaan;
- b. Pada pertanyaan indikator $X_{5.2}$, *supervision*, 71 responden diketahui bahwa 74,6% menjawab setuju, dan 25,4% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator *supervision*;
- c. Pada pertanyaan indikator $X_{5.3}$, promosi, 71 responden diketahui bahwa 1,4% menjawab netral, 77,5% menjawab setuju, dan 21,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator promosi;
- d. Pada pertanyaan indikator $X_{5.4}$, upah atau gaji, 71 responden diketahui bahwa 1,4% menjawab netral, 71,9% menjawab setuju, dan 21,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator menunjukkan upah atau gaji;

- e. Pada pertanyaan indikator $X_{5,5}$, kondisi kerja, 71 responden diketahui bahwa 78,9% menjawab setuju, dan 21,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator kondisi kerja.

Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi OCB (Z)

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
$Z_{1,1}$	-	-	-	-	-	-	58	81,7	13	18,3	71
$Z_{2,2}$	-	-	-	-	-	-	46	64,8	25	35,2	71
$Z_{3,3}$	-	-	-	-	-	-	59	83,1	12	16,9	71
$Z_{4,4}$	-	-	-	-	-	-	60	84,5	11	15,5	71
$Z_{5,5}$	-	-	-	-	-	-	54	76,1	17	23,9	71

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan Tabel 5.10, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 5 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- a. Pada pertanyaan indikator $Z_{1,1}$, altruism, 71 responden diketahui bahwa 81,7% menjawab setuju, dan 18,3% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator altruism;
- b. Pada pertanyaan indikator $Z_{2,2}$, *conscientiousness*, 71 responden diketahui bahwa 64,8% menjawab setuju, dan 35,2% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator conscientiousness;
- c. Pada pertanyaan indikator $Z_{3,3}$, *sportmanship*, 71 responden diketahui bahwa 83,1% menjawab setuju, dan 16,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator sportmanship;
- d. Pada pertanyaan indikator $Z_{4,4}$, *courtesy*, 71 responden diketahui bahwa 84,5% menjawab setuju, dan 15,5% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan

bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator *courtesy*;

- e. Pada pertanyaan indikator Z_5 , *civic virtue*, 71 responden diketahui bahwa 76,1% menjawab setuju, dan 23,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator *civic virtue*.

Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan (Y)

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
$Y_{.1}$	-	-	-	-	-	-	52	73,2	19	26,8	71
$Y_{.2}$	-	-	-	-	-	-	53	74,6	18	25,4	71
$Y_{.3}$	-	-	-	-	-	-	52	73,2	19	26,8	71

Sumber : Lampiran I

Berdasarkan Tabel 5.11, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 3 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- a. Pada pertanyaan indikator Y_1 , hasil kerja, 71 responden diketahui bahwa 73,2% menjawab setuju, dan 26,8% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator hasil kerja;
- b. Pada pertanyaan indikator Y_2 , perilaku kerja, 71 responden diketahui bahwa 74,6% menjawab setuju, dan 25,4% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator perilaku kerja;
- c. Pada pertanyaan indikator Y_3 , sifat pribadi, 71 responden diketahui bahwa 73,2% menjawab setuju, dan 26,8% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator sifat pribadi;

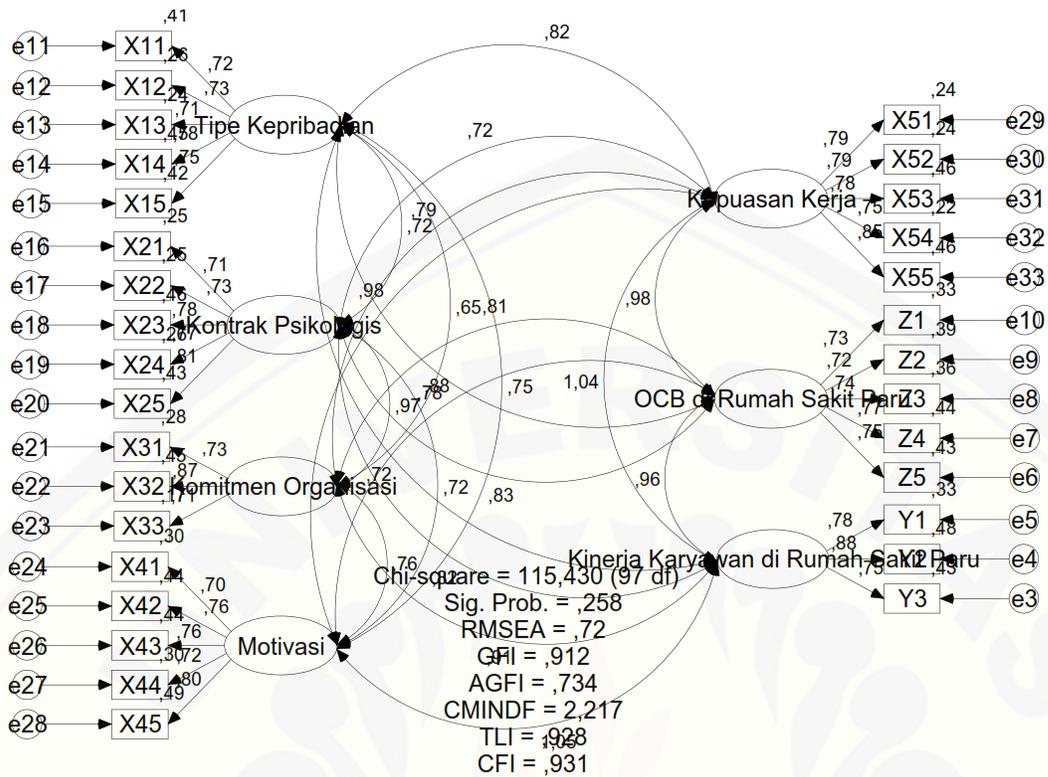
5.3 Uji Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk melihat butir-butir pertanyaan mana yang layak (*representative*) untuk dipergunakan mewakili variabel-variabel bebas yang digunakan dalam studi. Uji ini dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) pada masing-masing variabel dengan menggunakan program AMOS versi 5. Indikator-indikator dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai *loading factor* signifikan pada ($\alpha = 5\%$). Instrument tersebut undimensional jika mempunyai nilai *goodness of fit indeks* (GFI) > 0,90.

Selain harus valid, instrument juga harus reliable (dapat diandalkan). Instrument dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut memperoleh hasil-hasil yang konsisten. Dengan demikian instrumen ini dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dan kondisi yang berbeda. Jadi reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Reliabilitas dalam studi ini dihitung menggunakan composite (*construct reliability*) dengan *cut of value* minimal sebesar 0,6 (Ghozali, 2005:134). Rumus yang digunakan untuk menghitung reliabilitas konstruk ini adalah sebagai berikut :

$$\text{construct - reliability} = \frac{(\sum \text{std Loading})^2}{(\sum \text{std Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Hasil pengujian analisis faktor konfirmatori konstruk, disajikan dalam Gambar 5.1 dan Tabel 5.12 ;



Gambar 5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas dengan *Confirmatory Faktor Analysis*

Tabel 5.12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel Indikator	Uji Validitas				GFI	Construk Reliability
	Loading faktor	CR	P	Ket		
X ₁₁	0,72	4,418	***	Valid	0,912 Valid Undimensional	0,857
X ₁₂	0,733	3,669	***	Valid		
X ₁₃	0,709	3,527	***	Valid		
X ₁₄	0,78	4,919	***	Valid		
X ₁₅	0,752	*	*	Valid		
X ₂₁	0,708	3,383	***	Valid	0,912 Valid Undimensional	0,871
X ₂₂	0,728	3,836	***	Valid		
X ₂₃	0,78	5,204	***	Valid		
X ₂₄	0,768	3,912	***	Valid		
X ₂₅	0,805	*	*	Valid		
X ₃₁	0,733	2,850	0,004	Valid	0,912 Valid Undimensional	0,817
X ₃₂	0,872	3,129	0,002	Valid		
X ₃₃	0,71	*	*	Valid		
X ₄₁	0,702	4,464	***	Valid		

X ₄₂	0,76	5,324	***	Valid	
X ₄₃	0,763	5,346	***	Valid	
X ₄₄	0,723	4,230	***	Valid	
X ₄₅	0,803	*	*	Valid	
X ₅₁	0,788		*	Valid	
X ₅₂	0,789	3,267	0,001	Valid	
X ₅₃	0,776	3,936	***	Valid	0,892
X ₅₄	0,752	3,096	0,002	Valid	
X ₅₅	0,847	4,128	***	Valid	
Z ₁	0,731			Valid	
Z ₂	0,721	4,134	***	Valid	
Z ₃	0,737	2,916	0,004	Valid	0,859
Z ₄	0,767	4,339	***	Valid	
Z ₅	0,754	4,283	***	Valid	
X ₁	0,778	*	*	Valid	
Y ₂	0,883	5,564	***	Valid	0,847
Y ₃	0,754	4,599	***	Valid	

Sumber : Lampiran D

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas seperti disajikan dalam Tabel 5.12 menunjukkan bahwa nilai t (ditunjukkan oleh nilai C.R) untuk loading signifikansi 0,05 (nilai kritis = 1,96), demikian juga nilai probabilitasnya lebih kecil dari α (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel secara signifikan berhubungan dengan konstruk (semua indikator valid). *Construct reliability* sebesar 0,857, 0,817, 0,817, 0,865, 0,892, 0,859 dan 0,847, berada diatas nilai yang direkomendasikan yakni minimal sebesar 0,60-0,70 dengan demikian semua indikator atau variabel adalah reliabel.

5.4 Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif bersifat penjelasan statistik dengan memberikan gambaran data tentang jumlah data, minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi. Adapun hasil uji Analisis Deskriptif Statistik ;

Tabel 5.13 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Keterangan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tipe Kepribadian	71	4	5	4,21	0,29
Kontrak Psikologi	71	4	4,8	4,25	0,29
Komitmen Organisasi	71	4	5	4,24	0,31
Motivasi	71	4	5	4,21	0,29
Kepuasan Kerja	71	4	4,8	4,2	0,28
OCB di Rumah Sakit Paru	71	4	4,8	4,21	0,28
Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru	71	4	5	4,26	0,36
<i>Valid N (listwise)</i>	71				

Sumber : Lampiran G

Berdasarkan tabel 5.13, berkaitan dengan analisis deskriptif statistik dapat dilihat bahwa dengan jumlah data sebanyak 71. Variabel tipe kepribadian (X_1) mempunyai rata-rata 4,21, dengan nilai minimal 4 dan maksimal 5 sedangkan standar deviasinya sebesar 0,25%. Variabel kontrak psikologi (X_2) mempunyai rata-rata sebesar 4,25, dengan nilai minimal 4 dan maksimal 4,8, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,29%. Variabel komitmen organisasi (X_3) mempunyai rata-rata 4,24, dengan nilai minimal 4 dan maksimal 5 sedangkan standar deviasinya sebesar 0,31%. Variabel motivasi (X_4) mempunyai rata-rata sebesar 4,2, dengan nilai minimal 4 dan maksimal 4,8, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,28%. Variabel kepuasan kerja (X_5) mempunyai rata-rata sebesar 4,21, dengan nilai minimal 4 dan maksimal 4,8, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,28%. Variabel OCB (Z) mempunyai rata-rata sebesar 4,21, dengan nilai minimal 4 dan maksimal 4,8, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,28%. Variabel kinerja karyawan (Y_1) mempunyai rata-rata sebesar 4,26, dengan nilai minimal 4 dan maksimal 5, sedangkan standar deviasinya sebesar 0,36%.

5.5 Uji Asumsi *Struktural Equation Model*

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada masing-masing variabel laten, maka dilakukan uji asumsi untuk melihat apakah persyaratan yang diperlukan dalam permodelan dapat dipenuhi. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah asumsi multivariate normal, tidak adanya multikolinieritas atau singularitas dan *outlier*.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas perlu dilakukan baik untuk normalitas terhadap data univariat maupun normalitas *multivariate* dimana beberapa variabel yang digunakan sekaligus dalam analisis akhir. Untuk menguji dilanggar atau tidaknya asumsi normalitas, maka dapat dilakukan dengan menggunakan nilai statistik z untuk skewnes dan kurtosisnya dan secara empirik dapat dilihat pada *critical ratio* (CR). Jika digunakan tingkat signifikan 5%, maka nilai CR yang berada diantara -1,96 sampai dengan 1,96 ($-1,96 \leq CR \leq 1,96$) dikatakan data berdistribusi normal, baik secara univariat maupun multivariate (Ghozali, 2005:128). Hasil pengujian normalitas atau *assessment of normality* (CR) (lampiran 4) memberikan nilai CR sebesar 1,766 terletak diantara -1,96 ($-1,96 \leq CR \leq 1,96$) ($\alpha = 0,05$), sehingga dapat dikatakan bahwa data bersifat multivariate normal. Selain itu juga data bersifat univariat normal juga ditunjukkan oleh semua nilai *critical ratio* semua indikator diantara -1,96 ($-1,96 \leq CR \leq 1,96$) ($\alpha = 0,05$).

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas dapat dilihat melalui *determinan matriks kovarians*. Nilai determinan yang sangat kecil atau mendekati nol, menunjukkan indikasi terdapatnya masalah multikolinieritas atau singularitas, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian (Fidel, dalam Ghozali, 2005:131). Hasil pengujian (Lampiran 4) memberikan nilai *determinant of sample covariance matrix* sebesar 25,844. Nilai ini jauh dari angka nol sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terdapat masalah multikolinieritas dan singularitas pada data yang dianalisis, sehingga data dapat dilanjutkan sebagai data dalam penelitian ini.

c. Uji *Outliers*

Outlier adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara univariat maupun secara multivariate yaitu muncul karena kombinasi karakteristik unik yang dimiliki dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi-observasi lainnya. Apabila terjadi *outliers* dapat dilakukan perlakuan khusus pada *outliernya* asal diketahui bagaimana munculnya *outlier*. Deteksi terhadap multivariate outlier dilakukan dengan memperhatikan nilai *mahalanobis distance*, kriteria yang digunakan adalah berdasarkan nilai *Chi Square* pada derajat kebebasan 38 (*degree of freedom*) (sebesar jumlah variabel dan indikator) pada tingkat signifikansi $p < 0,05$ (Ghozali, 2005:130). Hasil uji *outliers* pada penelitian dapat dilihat pada *mahalanobis distance* atau *mahalanobis d-squared* (lampiran 4). Untuk menghitung nilai *mahalanobis distance* berdasarkan nilai *Chi Square* pada derajat bebas (jumlah variabel indikator dan variabel) pada tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 53,38354 (berdasarkan Tabel distribusi X^2 df 38). Hasil uji outlier (Lampiran 4) menunjukkan tidak ada satupun kasus yang memiliki nilai *Mahalanobis distance* lebih besar dari 53,38354, maka dapat disimpulkan tidak ada *multivariate outlier* dalam penelitian.

5.6 Analisis *Struktural Equation Model*

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada semua variabel dan indikator serta dilakukannya uji asumsi pada data dan terdapat data multivariat normal, tidak terjadi multikolinieritas dan tidak terjadi *outliers*, maka variabel tersebut dapat dilanjutkan dengan uji kausalitas model dan uji signifikansi sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menguji pengaruh tipe kepribadian, kontrak psikologi, komitmen, motivasi, dan kepuasan terhadap OCB dan kinerja karyawan, serta menguji pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember, serta didapatkan asumsi multivariate normal, tidak adanya multikolinieritas

atau singularitas dan *outlier*, maka dapat dilanjutkan dengan uji kesesuaian model dan uji signifikansi kausalitas.

a. Uji Kesesuaian Model (*Goodness-Of-Fit Test*)

Pengujian model pada regresi konfirmatori bertujuan untuk melihat kesesuaian model, hasil pengujian kesesuaian model dalam studi ini disajikan berdasarkan Tabel 5.14, diketahui bahwa dari delapan kriteria yang digunakan untuk menilai layak atau tidaknya suatu model terpenuhi, dan semua kriteria terpenuhi. Dengan demikian dapat dikatakan model dapat diterima yang berarti ada kesesuaian model dengan data.

Tabel 5.14. Indeks Kesesuaian Model

Kriteria	Nilai <i>Cutt Off</i>	Hasil Perhitungan	Keterangan
<i>Chi-square</i>	Diharapkan kecil (< X^2 dengan df 97 adalah sebesar 120,98964)	115,430	Baik
Sig.	> 0,05	0,258	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,072	Baik
GFI	≥ 0,90	0,912	Baik
AGFI	≥ 0,90	0,734	Marginal
CMIN/ DF	≤ 2 atau 3	2,217	Baik
TLI	≥ 0,90	0,928	Baik
CFI	≥ 0,90	0,931	Baik

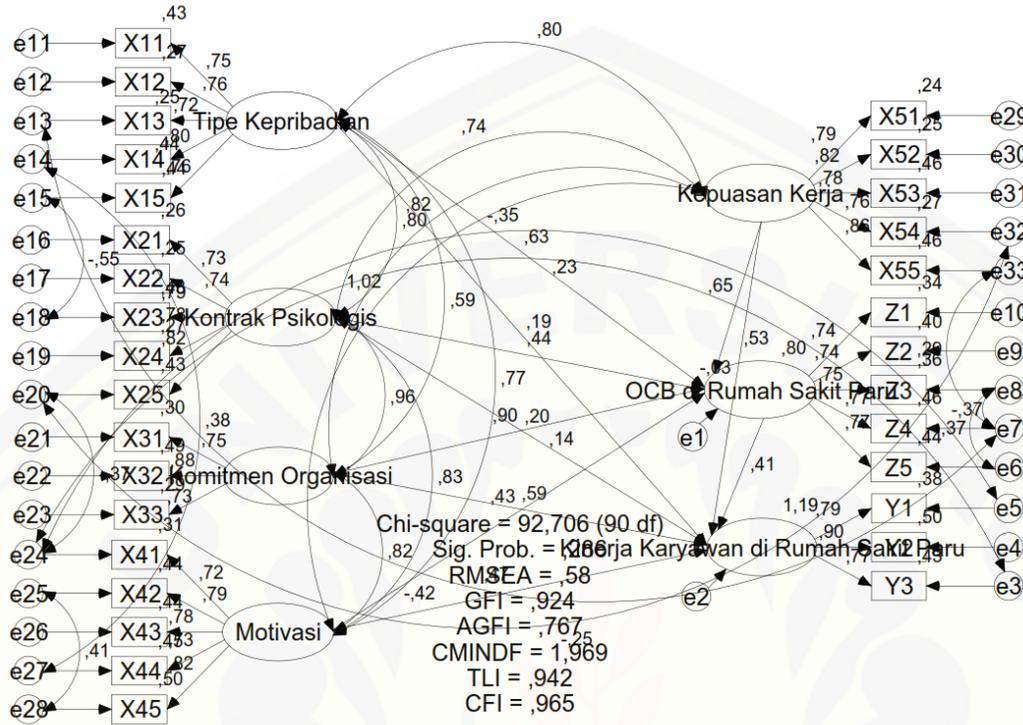
Sumber : Lampiran F dan G

Berdasarkan Tabel 5.14, diketahui bahwa dari delapan kriteria yang digunakan untuk menilai layak atau tidaknya suatu model, hanya ada satu kriteria yang dinyatakan marginal, tetapi secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kesesuaian model baik dan dapat diterima yang berarti ada kesesuaian antara model dengan data.

b. Uji Kausalitas

Setelah dilakukan pengujian kesesuaian model penelitian, maka langkah selanjutnya adalah menguji kausalitas hipotesis yang dikembangkan dalam model penelitian tersebut. Dari model yang sesuai, maka dapat diinterpretasikan masing-

masing koefisien jalur. Pengujian koefisien jalur secara rinci disajikan dalam Gambar 5.2 dan Tabel 5.15, sebagai berikut ;



Gambar 5.2 Hasil Analisis *Struktural Equation Model*

Tabel 5.15. Hasil Pengujian Kausalitas

Variabel	Koefisien Jalur	CR	Probabilitas	Keterangan
X ₁ → Z	0,228	1,562	0,374	Tidak Signifikan
X ₂ → Z	0,440	2,383	0,017	Signifikan
X ₃ → Z	0,198	1,383	0,402	Tidak Signifikan
X ₄ → Z	0,431	2,217	0,036	Signifikan
X ₅ → Z	0,653	3,258	0,000	Signifikan
X ₁ → Y	0,118	1,449	0,354	Tidak Signifikan
X ₂ → Y	0,137	1,267	0,430	Tidak Signifikan
X ₃ → Y	0,590	3,202	0,000	Signifikan
X ₄ → Y	0,674	3,371	0,000	Signifikan
X ₅ → Y	0,532	2,512	0,008	Signifikan
Z → Y	0,407	2,150	0,042	Signifikan

Sumber : Lampiran G

Berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur pada Tabel 5.12 ;

$$Z = 0,228X_1 + 0,440X_2 + 0,198X_3 + 0,431X_4 + 0,653X_5$$

$$Y = 0,118X_1 + 0,137X_2 + 0,590X_3 + 0,674X_4 + 0,532X_5 + 0,407Z$$

- 1) **Hipotesis 1** : Tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tipe kepribadian berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,228 dengan CR sebesar 1,562 dan diperoleh signifikansi (p) $0,374 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menolak hipotesis pertama pada penelitian yang berarti tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

- 2) **Hipotesis 2** : Kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kontrak psikologis berpengaruh terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,440 dengan CR sebesar 2,383 dan diperoleh signifikansi (p) $0,017 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menerima hipotesis kedua pada penelitian yang berarti ada pengaruh kontrak psikologis terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

- 3) **Hipotesis 3** : Komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,198 dengan CR sebesar 1,383 dan diperoleh signifikansi (p) $0,402 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menolak hipotesis ketiga pada penelitian yang berarti komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

- 4) **Hipotesis 4** : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,431 dengan CR sebesar 2,217 dan diperoleh signifikansi (p) $0,036 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menerima hipotesis keempat pada penelitian yang berarti ada pengaruh motivasi terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

- 5) **Hipotesis 5** : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,653 dengan CR sebesar 3,258 dan diperoleh signifikansi (p) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menerima hipotesis kelima pada penelitian yang berarti ada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

- 6) **Hipotesis 6** : Tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tipe kepribadian berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,118 dengan CR sebesar 1,449 dan diperoleh signifikansi (p) $0,354 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menolak hipotesis keenam pada penelitian yang berarti tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

- 7) **Hipotesis 7** : Kontrak psikologis berpengaruh positif namun tidak tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kontrak psikologis berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,137 dengan CR sebesar 1,267 dan diperoleh signifikansi (p) $0,430 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa kontrak psikologis berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menolak hipotesis ketujuh pada penelitian yang berarti kontrak psikologis berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

- 8) **Hipotesis 8** : Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,590 dengan CR sebesar 3,202 dan diperoleh signifikansi (p) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menerima hipotesis kedelapan pada penelitian yang berarti komitmen

organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

- 9) **Hipotesis 9** : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,431 dengan CR sebesar 2,217 dan diperoleh signifikansi (p) $0,036 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menerima hipotesis kesembilan pada penelitian yang berarti ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

- 10) **Hipotesis 10** : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,674 dengan CR sebesar 3,371 dan diperoleh signifikansi (p) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menerima hipotesis kesepuluh pada penelitian yang berarti ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

- 11) **Hipotesis 11** : OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari koefisien jalur positif sebesar 0,532 dengan CR sebesar 2,512 dan diperoleh signifikansi (p) $0,008 < 0,05$, maka H_0

ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil ini menerima hipotesis kesebelas pada penelitian yang berarti ada pengaruh OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil regresi dapat disimpulkan rangkuman pengujian regresi pada Tabel 5.16 berikut ;

Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Pengujian Regresi

No	Hasil Pengujian Regresi	Keterangan
1	Tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Tidak Signifikan Ditolak
2	Kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Signifikan Diterima
3	Komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Tidak Signifikan Ditolak
4	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Signifikan Diterima
5	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Signifikan Diterima
6	Tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Tidak Signifikan Ditolak
7	Kontrak psikologis berpengaruh positif namun tidak tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Tidak Signifikan Ditolak
8	Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Signifikan Diterima
9	Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Signifikan Diterima
10	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Signifikan Diterima

11 OCB di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember	Positif Signifikan Diterima
---	-----------------------------------

Sumber : Lampiran G

5.7 Pembahasan

5.7.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember adalah rumah sakit tipe B non pendidikan milik pemerintah Propinsi Jawa Timur. Sejak tahun 2009, Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember berstatus BLUD penuh dengan SK Gubernur Nomor:188/529/KPTS/013/2009. Rumah Sakit yang berlokasi di jalan Nusa Indah No. 28 Kabupaten Kabupaten Jember ini mempunyai lahan 10.930 m² dan luas bangunan 5.173 m².

Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember merupakan Rumah Sakit Khusus Rujukan paru yang melayani rujukan di wilayah se-eks Karisidenan Besuki dan Kabupaten Lumajang, wilayah tersebut meliputi: Kabupaten Jember, Bondowoso, Situbondo, Banyuwangi dan Lumajang. Pada tahun 2010, Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember menetapkan visinya yaitu menjadi *world class chest hospital*, yaitu menjadi rumah sakit bertaraf internasional dalam pelayanan kesehatan rongga dada, meliputi kesehatan organ paru dan jantung. Visi tersebut mengandung arti seluruh pelayanan kesehatan sistem respirasi dan sistem sirkulasi pembuluh darah yang diberikan oleh Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember berstandar internasional.

Visi dan misi Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember dapat terwujud apabila seluruh civitas hospitalia dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memiliki nilai/*value* dan keyakinan dasar yang mendukung terciptanya budaya kerja organisasi Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember, meliputi; *compassion* (melayani dengan kasih/hati), profesionalisme (pelayanan profesional, bermutu, tepat waktu, mengutamakan keselamatan pasien, dan berfokus pada kepuasan pasien, dan

hospitality (melayani dengan senyum, sapa dan salam 3S, memberikan keramahan dalam setiap aktivitas pelayanan kepada pasien). Adapun motto Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember adalah “melayani dengan hati”.

5.7.2 Analisis Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

a. Pengaruh Tipe Kepribadian Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel tipe kepribadian sebesar 0,228 dengan CR sebesar 1,562 dan diperoleh signifikansi (p) $0,374 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Menurut Robbin (2006: 101) bahwa kepribadian adalah suatu organisasi yang dinamis di dalam diri seorang individu, dari sistem psikofisikanya yang menentukan suatu tanggapan yang bersifat unik terhadap lingkungannya (Giu, 2014). Keselaran dalam diri seseorang membentuk sebuah perilaku menetap yang menentukan tanggapan seseorang terhadap lingkungannya. Tipe kepribadian yang baik diharapkan dapat menghasilkan rilaku yang baik pula terhadap organisasi.

Sesuai dengan Tabel 5.5, bahwa indikator extraversion dalam variabel kepribadian menunjukkan faktor dominan yang mengarahkan seseorang untuk unggul dan bekerja dengan baik di lingkungan Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember. Indikator kebersetujuan pada variabel tipe kepribadian yang menunjukkan keramahan seseorang dan kepribadian yang selalu mengalah membuat lingkungan kerja tersistem dengan baik sesuai

dengan budaya kerja keperawatan. Keramahan perawat sangat diperlukan dalam sebuah pelayanan kesehatan dan kepribadian yang selalu mengalah menghasilkan minimalisasi konflik antar karyawan.

Indikator kenuranian menggambarkan pribadi yang tertib dan terorganisasi. Sehingga tercipta keselarasan antara standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dengan kesesuaian pemberian pelayanan kepada pasien/masyarakat. Selain itu indikator neurotisme dan *experience* membentuk perawat lebih waspada dan jeli memberikan pelayanan terhadap pasien sehingga antar perawat bahu membahu untuk memberikan pelayanan yang tanggap kedaruratan.

Kelima indikator tersebut pada variabel tipe kepribadian berpengaruh positif terhadap kelangsungan pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember. Akan tetapi variabel tipe kepribadian tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Kepribadian juga bisa sebagai variabel pembentuk *Organization Citizenship Behaviour* (OCB). Organ (1990) berpendapat bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) mereka (Titisari, 2014). Tipe kepribadian memiliki indikator positif terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) akan tetapi tidak signifikan terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB). Hal ini dikarenakan kepribadian hanya mempengaruhi sebesar 22,8%. Pengaruh variabel tipe kepribadian *relative* sangat kecil terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB).

Maka pengaruh tipe kepribadian perawat memiliki pengaruh positif yang sangat kecil terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB). Sehingga analisis ini menjawab hipotesis yang telah dibangun sebelumnya

bahwa hipotesis awal ditolak. Hasil tersebut menolak penelitian Emmerick dan Euwema (2007) bahwa *conscientiousness* dan *agreeableness* berpengaruh positif terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB), sedangkan ekstraversi dan stabilitas emosi berpengaruh *negative* pada *Organization Citizenship Behaviour* (OCB).

Serta menolak penelitian Djati (2008) berdasarkan pengujian SEM, diperoleh hasil bahwa kepribadian, moral karyawan, komitmen karyawan dan motivasi secara signifikan berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) (Titisari, 2014). Selain itu hasil penelitian ini juga menolak teori Organ (2006) bahwa peningkatan perilaku terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kepribadian.

b. Pengaruh Kontrak Psikologis Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel kontrak psikologis sebesar 0,448 dengan CR sebesar 2,383 dan diperoleh signifikansi (p) $0,017 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Indikator variabel komitmen organisasi yaitu pengembangan karir memiliki kepercayaan yang baik oleh karyawan. Pengembangan karir yang baik, terlaksana, dan objektif merupakan salah satu pembuktian dari kontrak psikologis yang ditanamkan kepada karyawan, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Indikator lainnya yaitu konten pekerjaan bahwa karyawan memiliki persepsi yang baik terhadap pekerja. Karyawan yang berprofesi sebagai perawat sesuai dengan background pendidikan yang dimiliki bertugas

sebagai perawat sesuai dengan keilmuannya. Keperawatan tidak bekerja diluar keprofesiannya yang tidak dipahaminya. Hal ini akan menjadi pengaruh yang positif terhadap terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) kepada sesama perawat.

Atmosfer sosial yang merupakan indikator dari variabel kontrak psikologis adalah salah satu penunjang terbentuknya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Atmosfer sosial yang baik akan adopsi oleh anggota keperawatan lainnya sehingga menjadi budaya dan membantu terlaksananya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember dengan mudah.

Selain faktor *unmaterial*, indikator material seperti *financial* berpengaruh terhadap perilaku yang terbentuk. Pemberian *financial* yang sesuai dengan peraturan dan kinerja karyawan yang dihasilkan baik yang dijanjikan secara tertulis maupun tidak tertulis akan menghasilkan kepercayaan terhadap organisasi dan memacu karyawan untuk bekerja lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mudah terbentuk dengan adanya variabel kontrak psikologis.

Indikator lainnya dari variabel kontrak psikologis yaitu keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan. Responden dalam hal ini perawat Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember, mayoritas memiliki persepsi yang baik terhadap indikator ini. Kontrak psikologis yang diterima baik melalui tertulis maupun tidak tertulis diharapkan dapat memberikan keseimbangan baik itu kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Berdasarkan indikator pengembangan karir, konten pekerjaan, atmosfer sosial, imbalan *financial*, keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan pada variabel kontrak psikologis berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini sesuai dengan penelitian

Golvarpar dan Javadian (2012) bahwa kontrak psikologis berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kontrak psikologis memiliki nilai koefisien jalur sebesar 44,8%.

Rousseau (dalam Bal, Cooman, & Mol, 2011), menyatakan bahwa kontrak psikologis merupakan kepercayaan individu terhadap perjanjian pertukaran antara perusahaan tersebut dengan karyawan (Ramadhany, 2014).

Kepercayaan karyawan terhadap organisasi merupakan sebuah harapan karyawan terhadap organisasi tersebut dimasa yang akan datang. Apabila kepercayaan itu sangat tinggi maka seseorang akan berusaha bekerja sebaik-baiknya dan dimungkinkan pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat terlaksana dengan baik. Maka penelitian ini menjawab dan menerima hipotesis awal yang dibangun yaitu ada pengaruh kontrak psikologis dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

c. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel komitmen organisasi sebesar 0,448 dengan CR sebesar 2,383 dan diperoleh signifikansi (p) $0,402 < 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Persepsi responden dalam hal ini perawat terhadap komitmen awal sangat baik. Sebesar 78,9% setuju terhadap indikator komitmen awal. Komitmen awal akan membantu terciptanya komitmen organisasi. Harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaannya sebagai motivasi karyawan untuk dapat menciptakan komitmen dalam dirinya terhadap organisasi. Tanpa

adanya harapan yang besar terhadap pekerjaannya maka komitmen terhadap organisasi sangat kecil.

Hal ini sesuai dengan penelitian Dala Zahra (2012) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen individu pada organisasinya seperti yang disebutkan Steers dan Porter (dalam Yuwono, Purwanto & Kurniawan, 2006) salah satunya mencakup perasaan terpenuhinya harapan-harapan individu terhadap organisasi. Bila harapan karyawan terhadap organisasi baik dan organisasi mampu mewujudkan harapan karyawan maka akan timbul kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Kepercayaan karyawan yang tinggi terhadap organisasi menciptakan kepedulian karyawan yang tinggi terhadap organisasi dan komitmen terhadap organisasi pun menjadi tinggi.

Indikator komitmen selama bekerja merupakan komitmen yang dibentuk pada saat seseorang bekerja baik itu mengenai lingkungan kerja, atasan, gaji dan kekompakan antar karyawan. Hal tersebut membantu karyawan untuk turut membantu organisasi mencapai tujuan atau target dari perencanaan organisasi. Lingkungan kerja yang baik membantu karyawan bekerja dengan mudah sehingga pekerjaan mudah untuk diselesaikan. Selain itu atasan atau supervisi yang dapat mengayomi karyawan dapat menciptakan kepercayaan karyawan terhadap organisasi sehingga komitmen organisasi pun terbentuk. Sehingga timbul keinginan dan tanggungjawan dalam diri karyawan untuk menjaga dan berkorban untuk organisasi.

Indikator selama perjalanan karir mendapatkan ersepsi yang baik dari karyawan. Komitmen selama perjalanan karir terbentuk dalam karyawan karena telah mengorbankan dan menginvestasikan segala hal untuk organisasi. Selain itu banyak hal yang sudah diberikan dan dikorbankan oleh organisasi untuk karyawan. Sehingga keterikatan antara karyawan dan organisasi menciptakan komitmen untuk menjaga dan mengembangkan organisasi sesuai tujuan organisasi.

Berdasarkan penelitian Golvarpar dan Javadian (2012) bahwa terdapat hubungan signifikan tidak langsung antara komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini menunjukkan menolak hasil penelitian Golvarpar dan Javadian (2012) bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember. Serta menolak teori Organ (2006) bahwa peningkatan perilaku terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal yaitu komitmen.

Bahwa persepsi perawat terhadap komitmen organisasi sudah baik namun pengaruh komitmen organisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak signifikan. Artinya bahwa komitmen organisasi yang dirasakan perawat sudah baik, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil sekali terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini berdasarkan tabel 5.12 bahwa koefisien jalur sebesar 0,198 atau 19,8% dan hasil tersebut menolak hipotesis awal yang telah dibangun.

d. Pengaruh Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel motivasi sebesar 0,431 dengan CR sebesar 2,217 dan diperoleh signifikansi (p) $0,036 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Salah satu pandangan yang penting mengenai motivasi adalah paham mengenai daya energi didalam diri individu yang mendorong mereka untuk berperilaku tertentu (Titisari, 2014). Indikator frekuensi kegiatan

mendapatkan respon yang baik oleh responden. Frekuensi kegiatan yang dilakukan karyawan merupakan *energy* dalam diri karyawan untuk tetap bekerja dengan baik. Frekuensi kegiatan yang konstan dan cenderung naik merupakan salah satu tanda bahwa seseorang memiliki motivasi dalam bekerja. *Energy* dalam diri seseorang mendorong untuk melakukan kegiatan sesuai dengan kewajibannya. Tanpa ada *energy* dalam diri tidak akan ada dorongan dan tidak akan tercipta motivasi untuk bekerja dengan baik.

Indikator persisten pada kegiatan pada variabel motivasi mendapatkan persepsi yang baik oleh responden. Terbukti sebanyak 76,1% menjawab setuju. Bahwa indikator persisten dalam bekerja merupakan gambaran bahwa seseorang memiliki motivasi dalam bekerja. Pekerjaan yang dilakukan dengan keuletan dan kesabaran menghasilkan *output* yang baik. Karyawan yang persisten pada kegiatan pelayanan yang diberikan pada masyarakat cenderung memiliki motivasi dalam dirinya, terdapat dorongan untuk melakukan hal tersebut. Sehingga hal semacam itu akan menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Pada variabel motivasi juga terdapat indikator ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan. Mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator tersebut. Seseorang dengan motivasi akan memiliki *energy* untuk menghadapi rintangan dan permasalahan yang ada. Tanpa ada *energy* yang mendorong karyawan untuk menghadapi rintangan mengakibatkan konflik berkepanjangan dan suasana kerja menjadi tidak baik. *Energy* positif yang dibawa karyawan merupakan motivasi yang positif yang dimiliki karyawan untuk terbentuknya kondisi yang baik dan kelangsungan pemberian pelayanan di Rumah Sakit Paru menjadi baik. Maka dengan adanya indikator ini yang menggambarkan motivasi seseorang dapat menggambarkan

kemudahan terciptanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Indikator pengorbanan untuk mencapai tujuan pada variabel motivasi mendapatkan persepsi positif oleh mayoritas responden. Karyawan memberikan pengorbanan tenaga, waktu, dan kemampuan yang dimiliki untuk melaksanakan tugas dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan. Tanpa adanya pengorbanan yang diberikan oleh karyawan kepada organisasi berarti tidak ada motivasi karyawan untuk mencapai sesuatu demi diri sendiri dan organisasi. Sehingga indikator berpengaruh positif terhadap variabel motivasi. Seseorang yang memiliki motivasi dalam diri akan mendorong *energy* dalam dirinya untuk melaksanakan kegiatan. Maka pengorbanan dalam diri seseorang yang diberikan kepada organisasi merupakan gambaran dari motivasi karyawan untuk kelangsungan organisasi, pengorbanan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut salah satunya berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Pada variabel motivasi dengan indikator aspirasi kehendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan merupakan bentuk wujud nyata dari motivasi yang ada dalam diri. Kegiatan kegiatan yang dilakukan merupakan gambaran bahwa motivasi dalam diri berhasil menarik *energy* dalam diri untuk melakukan sesuatu. Maka karyawan dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember berarti memiliki motivasi dalam diri yang di wujudkan dengan kegiatan yang dilakuakn oleh karyawan.

Indikator-indikator dari variabel motivasi berpengaruh pada terwujudnya motivasi dalam diri karyawan sehingga hal-hal yang ditanamkan dalam diri karyawan yang dapat menimbulkan motivasi untuk diwujudkan dalam bentuk tindakan. Hal ini sesuai dengan hasil pengujian kasualitas pada tabel 5.12 bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Hasil penelitian ini menerima hipotesis yang telah dibangun sebelumnya dan menerima pendapat dari Jahangir dkk (2004) bahwa motivasi, sumber motivasi seseorang akan bisa mempengaruhi tingkatan OCB yang dilakukannya (Prमितasari, 2013). Serta menerima teori Organ (2006) bahwa peningkatan perilaku terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal yaitu motivasi.

e. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel kepuasan kerja sebesar 0,653 dengan CR sebesar 3,258 dan diperoleh signifikansi (p) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Salah satu indikator kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pekerjaan mendapatkan persepsi yang baik dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan yang ditugaskan kepada karyawan sesuai dengan kemampuan karyawan sehingga terbentuk kepuasan dalam diri seseorang.

Menurut Luthans (2006), pekerjaan itu dipengaruhi oleh elemen-elemen seperti *skill variety, task identity, task significant, autonomy and feedback* dari pekerjaan itu sendiri yang memberikan kontribusi pada kepuasan kerja. Sehingga element yang ada pada pekerjaan itu sendiri akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Bila *skill* dan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai maka akan menimbulkan kecenderungan untuk *unsatisfaction* dalam diri karyawan. oleh karena itu penempatan karyawan

sesuai dengan keahliannya atau pendidikannya sangat penting bagi kelangsungan proses pelayanan. Dalam hal ini perawat adalah tenaga fungsional yang merawat pasien di sebuah institusi pelayanan kesehatan. Perawat merupakan tenaga ahli yang harus memiliki keahlian dibidang keperawatan dengan standar jenjang pendidikan D3-S1, apabila tenaga perawat tidak sesuai dengan kapasitasnya pendidikannya atau diluar jenjang pendidikan D3-S1 (yaitu D1) maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada proses pemberian pelayanan karena bukan merupakan kapasitas perawat dengan jenjang pendidikan D1.

Indikator *Supervision* pada variabel kepuasan karyawan merupakan salah satu indikator yang mendapatkan persepsi baik oleh mayoritas responden. *Supervision* menyangkut tipe kepemimpinan, atasan memberikan contoh kepada bawahannya. atasan yang dapat memahami bawahannya akan sangat membantu karyawan dalam memecahkan masalah dan membantu karyawan dalam proses pemberian pelayanan. Atasan yang baik dan mampu mendampingi bawahannya akan memberikan dampak yang baik bagi karyawan yaitu kepuasan karyawan dan juga sebaliknya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan memberikan kontribusinya kepada organisasi dan berpengaruh terhadap perilaku karyawan yaitu terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Atasan yang memberikan contoh perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan ditiru oleh bawahan yang merasa puas atas peran dari atasan.

Promosi merupakan indikator dari kepuasan kerja yang memiliki persepsi baik terhadap indikator promosi. Promosi merupakan sebuah perpindahan karyawan ke jenjang yang lebih tinggi dengan kompensasi yang lebih baik dari tingkatan sebelumnya. Indikator ini merupakan sebuah motivasi dari karyawan untuk dapat menciptakan *output* yang baik untuk

organisasi. Keberadaan promosi dalam karyawan sangat diperlukan oleh karyawan, karena merupakan sebuah gambaran untuk menuju keadaan yang lebih baik. Apabila promosi diberlakukan sesuai dengan peraturan yang ada maka karyawan akan merasa puas bekerja di organisasi tersebut dan hal tersebut memicu karyawan untuk berbuat lebih terhadap organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dibentuk didalam organisasi.

Selain promosi yang merupakan indikator *unmaterial*, kondisi kerja pun merupakan salah satu indikator yang dapat membuat karyawan merasa puas. Kondisi kerja yang nyaman dan sangat mendukung terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan pada masyarakat akan memberikan kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan kondisi kerja yang baik akan memudahkan karyawan melaksanakan tugas-tugas mereka. Dan juga sebaliknya, apabila kondisi kerja buruk, tidak ada *support* dari teman atau atasan serta fasilitas kerja tidak memadai maka akan sulit bagi karyawan untuk bekerja sehingga mengakibatkan ketidakpuasan dalam diri karyawan. Karyawan yang puas karena kondisi kerja yang baik akan menciptakan hal hal yang baik pula untuk kelangsungan pekerjaannya sehingga perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dibentuk di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Indikator material pembentuk kepuasan kerja yaitu gaji atau upah. Gaji atau upah merupakan bentuk balas jasa yang diberikan organisasi terhadap karyawan. Gaji atau upah berbentuk uang sangat berguna bagi karyawan untuk kelangsungan hidupnya dan juga merupakan motivasi untuk bekerja lebih baik. Motivasi dalam segi materi juga merupakan tujuan yang ingin dicapai seseorang, mengingat faktor materi sudah tidak dapat menghidupi kebutuhan seseorang pada masa kini (Gisela Hageman, 1993).

Gaji atau upah yang telah dijanjikan harus sesuai dengan kesepakatan atau peraturan yang ada dan kenyataan yang diberikan kepada karyawan. Ketidaksesuaian pemberian gaji atau upah akan mengakibatkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Kepuasan karyawan terhadap organisasi dapat dikarenakan oleh indikator gaji, jika karyawan puas terhadap pekerjaannya maka karyawan akan berkorban dan berinvestasi dalam hal *skill* dan perilaku yang baik untuk kelangsungan organisasi. Maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dibentuk dengan mudah di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut dalam variabel kepuasan kerja, maka hasil dari penelitian menjelaskan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember yaitu berpengaruh positif dan signifikan. Sesuai dengan tabel 5.12 bahwa hasil pengujian kausalitas menyebutkan bahwa koefisien jalur kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah 0,653 atau 65%.

Maka hasil penelitian ini menjawab teori Organ (2006) bahwa peningkatan perilaku terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kepuasan kerja.

f. Pengaruh Tipe Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel tipe kepribadian terhadap kinerja karyawan sebesar 0,118 dengan CR sebesar 1,449 dan diperoleh signifikansi (p) $0,354 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Atkinson, *et al* (2005: 258) mendefinisikan kepribadian sebagai pola pikiran, emosi dan perilaku yang berbeda dan karakteristik yang menentukan gaya personal individu dan mempengaruhi interaksinya dengan lingkungan (Titisari, 2014). Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5.5 bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator-indikator dari variabel tipe kepribadian seperti ekstraversi, kebersetujuan, kenuranian, neurotisme, dan *openness to experience*. Pada tabel 5.12 menunjukkan bahwa tipe kepribadian memiliki koefisien jalur sebesar 0,118 atau 11,8%. Variabel ini berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap terbentuknya kinerja karyawan.

Menurut Suryabrata (1995: 260) bahwa kepribadian merupakan pola yang relatif dari situasi hubungan antara pesan yang ditandai kehidupan manusia, kepribadian ini tidak dapat dipisahkan dari situasi hubungan individu dengan orang lain (Giu, 2014). Tipe kepribadian yang telah terbentuk dalam diri seseorang tidak mempengaruhi kinerja seseorang. Hal ini dikarenakan bahwa perawat merupakan tenaga fungsional yang memiliki keahlian khusus dalam bidang keperawatan, maka sistem kerja dan standar operasional prosedur yang dibentuk dalam asuhan keperawatan dan organisasi adalah tetap. Maka hal-hal tersebut tidak dapat diubah oleh tipe kepribadian karyawan dan tipe kepribadian tidak akan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Meskipun indikator tipe kepribadian memiliki pengaruh positif akan tetapi pengaruhnya sangat kecil terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menolak teori dari Matteson, Ivancevich, & Smith, dalam Jamal & Baba (2001), perbedaan tipe kepribadian ini dapat menyebabkan perbedaan kinerja karyawan (Giu, 2014). Selain itu juga menolak hipotesis yang telah dibangun sebelumnya bahwa terdapat pengaruh antara tipe kepribadian dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

g. Pengaruh Kontrak Psikologis Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel tipe kepribadian terhadap kinerja karyawan sebesar 0,137 dengan CR sebesar 1,267 dan diperoleh signifikansi (p) $0,430 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang mengartikan bahwa kontrak psikologis berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember. Berpengaruh positif dalam hal ini yaitu variabel kontrak psikologis memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan akan tetapi sangat kecil sekali sebesar 13,7%.

Indikator-indikator dari variabel kontrak psikologis memiliki persepsi yang baik dari mayoritas responden penelitian. Hal ini indikator dari variabel kontrak psikologis yaitu peluang pengembangan karir, konten pekerjaan, atmosfer sosial, imbalan financial dan keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan memberikan pengaruh positif pada pelaksanaan kontrak psikologis. Persepsi yang baik dari responden terhadap indikator-indikator variabel kontrak psikologis tersebut menggambarkan bahwa kontrak psikologis yang ada di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut membentuk kepercayaan dalam diri karyawan terhadap Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Kontrak psikologis tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menolak penelitian Diana Caesar (2012) bahwa kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kontrak psikologis. Serta penelitian Jayanti (2013), kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RSUD Kota Semarang. Perbedaan tersebut dimungkinkan karena perbedaan responden penelitian, responden penelitian pada penelitian ini adalah perawat sedangkan penelitian lain kepada seluruh staff yang bekerja di rumah sakit. kontrak psikologis Rumah

Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember tidak berpengaruh pada kinerja perawat. Hal ini dikarenakan pola kerja perawat adalah mengikuti pemimpinnya yaitu kepala keperawatan. Apabila pola kerja kepala keperawatan yang menjadi panutan dari anggotanya tidak baik maka anggotanya akan mengikuti hal yang serupa dan juga sebaliknya. Oleh karena itu hasil penelitian ini menolak hasil penelitian terdahulu dan juga menolak hipotesis yang telah dibangun sebelumnya yaitu terdapat pengaruh kontrak psikologis dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

h. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,590 dengan CR sebesar 3,202 dan diperoleh signifikansi (p) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Hasil penelitian pada tabel 5.7 didapatkan bahwa indikator dari variabel komitmen organisasi (komitmen awal, komitmen selama bekerja, komitmen selama perjalanan karir) mendapatkan persepsi yang baik oleh mayoritas responden. Hal tersebut diartikan bahwa variabel komitmen organisasi mendukung terciptanya kinerja karyawan.

Sesuai dengan nilai koefisien jalur komitmen organisasi pada Tabel 5.12, yaitu sebesar 59% diartikan bahwa pengaruhnya besar terhadap kinerja karyawan. Bahwa komitmen organisasi terbentuk dari pencapaian dan keberhasilan dari penerapan indikator-indikator dari variabel tersebut. Keberhasilan pencapaian indikator dari variabel komitmen organisasi

menghasilkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi atas terpenuhinya harapan-harapan karyawan. Ketika karyawan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap organisasinya mereka akan peduli terhadap masa depan dan keberhasilan perusahaan dan memahami peran mereka dalam organisasi serta berusaha melakukan yang terbaik dari peran mereka tersebut (Boe, 2002).

Maka hasil penelitian ini mendukung penelitian Ferryansyah (2013) bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PPPA Darul Qur'an. Selain itu hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah dibangun yaitu terdapat pengaruh antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

i. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel motivasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,674 dengan CR sebesar 3,371 dan diperoleh signifikansi (p) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa komitmen motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Bedasarkan hasil penelitian pada Tabel 5.8 bahwa indikator dari variabel motivasi (frekuensi kegiatan, persisten kegiatan, ketabahan, keuletan dan kemampuan menghadapi rintangan dan kesulitan serta pengorbanan mencapai tujuan dan tingkat aspirasi kehendak dicapai dengan kegiatan yang dilakukan) mendapatkan persepsi yang baik oleh mayoritas responden penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Sesuai pada hasil pengujian kausalitas pada Tabel 5.12 bahwa koefisien jalur variabel motivasi terhadap kinerja karyawan sebesar 67,4%. Bahwa motivasi yang ada di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember akan besar berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut Porter dan Lawler (1968) mendefinisikan motivasi sebagai proses dengan mana perilaku dibangkitkan, diarahkan, dan dipertahankan selama berjalannya waktu. Maka Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember perlu melakukan *maintenance* untuk terus memupuk motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar karyawan yang tidak memiliki motivasi dapat dibangkitkan motivasinya dan diarahkan menuju tujuan yang baik kemudian dilakukan kegiatan-kegiatan untuk mempertahankan motivasi karyawan.

Salah satu cara untuk membangkitkan dan membentuk motivasi dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan tema dan tujuan organisasi. Tanpa adanya kegiatan yang berkesinambungan dalam mempertahankan motivasi karyawan maka karyawan akan *lost control* dan menghasilkan kinerja yang tidak diinginkan oleh organisasi.

Maka hasil penelitian ini menerima hasil hipotesis yang telah dibangun sebelumnya yaitu terdapat pengaruh antara motivasi dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember. Selain itu hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya itu Caesar (2012) bahwa motivasi berprestasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. serta mendukung penelitian Jayanti (2014) bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD Kota Semarang.

- j. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,532 dengan CR sebesar 2,521 dan diperoleh signifikansi (p) $0,008 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Berdasarkan indikator dari variabel kepuasan kerja yang telah dipaparkan pada Tabel 5.9 bahwa mayoritas responden memberikan persepsi yang baik pada indikator-indikator dari variabel kepuasan kerja yaitu pekerjaan, *supervision*, promosi, upah atau gaji, dan kondisi kerja. Persepsi yang baik oleh mayoritas responden menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh yang baik terhadap kinerja karyawan. Selain itu pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan adalah signifikan.

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. Pada intinya kepuasan kerja berkaitan erat dengan upaya (*effort*) seseorang dalam bekerja (Titisari, 2014). Usaha-usaha yang dilakukan karyawan dalam bekerja harus diberikan apresiasi yang nyata seperti pemberian upah atau gaji yang sesuai, penghargaan dalam bentuk lisan maupun pemberian promosi, atau dengan lingkungan kerja yang mendukung dan atasan yang dapat memberikan pengarahan terhadap proses pemberian pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Pemberian upah atau gaji dari karyawan bertenaga profesional dari berbagai sector. Seperti tindakan yang dilakukan keperawatan yaitu pemasangan kateter, pemasangan infus, tindakan rawat luka dan lain sebagainya. Apabila perhitungan pemberian gaji tidak sesuai dengan jasa yang diberikan maka karyawan akan menurunkan kepercayaan terhadap

organisasi sehingga mengakibatkan munculnya rasa tidak puas. Maka disimpulkan bahwa apabila indikator-indikator dari variabel kepuasan karyawan tidak tercapai maka bisa menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan sehingga karyawan dapat berkinerja buruk.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Jayanti (2014) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD Kota Semarang. Serta menerima hipotesis yang telah dibangun pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

k. Pengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan sebesar 0,407 dengan CR sebesar 2,150 dan diperoleh signifikasi (p) $0,042 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengartikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

Berdasarkan indikator-indikator variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu pada tabel 5.10, bahwa indikator altruism memiliki respon yang baik oleh mayoritas responden penelitian. Kondisi kerja yang saling mendukung satu sama lain adalah suatu bentuk kerjasama dan saling mendukung yang akan membuat pekerjaan karyawan akan menjadi mudah. Kemauan untuk membantu rekan kerja tanpa keterpaksaan dan bertujuan untuk organisasi maka dengan mudah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat terbentuk.

Selain itu indikator lainnya adalah *conscientiousness* yaitu suatu perilaku untuk melakukan hal yang lebih dari yang telah dibebankan organisasi kepada karyawan dan dilakukan dengan tulus ikhlas. Indikator ini juga mendapatkan persepsi yang baik oleh responden. Apabila indikator *conscientiousness* diterapkan oleh karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat terbentuk dengan mudah dan menjadi budaya di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Indikator *sportsmanship* pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat membentuk suasana kerja yang positif. Ketidaktepatan dalam bekerja bukan menjadi masalah yang besar untuk diperdebatkan dan dipermasalahakan sehingga keharmonisan tetap terjaga antara sesama karyawan dan organisasi. Apabila nilai toleransi seperti itu diterapkan pada karyawan maka suasana kerja akan kondusif dan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat diterapkan dengan mudah oleh karyawan.

Selain itu indikator *Courtesy* sangat penting untuk menjaga keharmonisan antar karyawan. menjaga agar tidak timbul masalah *interpersonal* dalam diri karyawan dan karyawan yang seperti itu adalah karyawan yang mampu menjaga dirinya di lingkungan kerja. Karyawan seperti itu sangat penting untuk pembentukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember.

Indikator lainnya yaitu *Civic Virtue* merupakan salah satu indikator dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Indikator mendapatkan persepsi yang baik dari mayoritas responden penelitian. Pengaruh indikator ini sangat membantu terbentuknya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan-karyawan yang mengikuti perubahan kebijakan

tanpa melakukan protes keras dan karyawan-karyawan yang memberikan saran yang membangun bagi organisasi adalah karyawan yang telah menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam bekerja. Indikator ini memberikan pengaruh positif pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pada indikator yang terdapat pada variabel kinerja karyawan yaitu hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi memberikan persepsi yang baik oleh mayoritas responden penelitian. Indikator tersebut berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil kerja karyawan menggambarkan upaya yang telah dikerjakan oleh karyawan sebagai tolak ukur kinerja karyawan. Selain itu perilaku kerja menggambarkan seseorang dalam menyikapi komponen-komponen pekerjaan yang dibebankannya. Selain itu sifat pribadi karyawan yang merupakan sifat yang telah ada sejak lahir, akan tetapi sifat pribadi diharapkan mampu mengimbangi pekerjaan yang dibebakannya. Mampu beradaptasi dengan cepat terhadap pekerjaannya dan segala perubahan yang ada selama bekerja. Dan indikator-indikator tersebut membentuk variabel kinerja karyawan yang baik pada penelitian ini.

Pada tabel 5.12 yaitu hasil uji kausalitas yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 40,7%. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan yang mendapatkan persepsi yang baik dari responden merupakan gambaran bahwa pelaksanaannya di Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember adalah baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Artiningsih dan Syahdi Rasyid (2013) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta mendukung penelitian Alhamda (2007), terlihat bahwa hubungan variabel perilaku kepemimpinan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada

Poltekes Padang belum baik tetapi hubungan kinerja dosen sudah baik. Selain itu hasil penelitian ini menjawab hipotesis yang telah dibangun sebelumnya yaitu terdapat pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru kabupaten Kabupaten Jember.

5.8 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang menganalisis mengenai faktor prediktor *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan pada Rumah Sakit Paru Kabupaten Kabupaten Jember bukanlah penelitian yang sempurna dan tidak memiliki keterbatasan dalam menjalankan penelitian. Keterbatasan-keterbatasan yang ada antara lain;

- a. Responden merupakan gabungan dari responden yang bertatus PNS dan Non PNS.
- b. Responden merupakan gabungan dari perawat dari berbagai bagian pelayanan kesehatan.
- c. Penelitian ini sangat bergantung pada jawaban dari kuesioner yang diberikan kepada responden.

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan pada Bab 5, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut;

1. Tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Jember.
2. Kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
3. Komitmen organisas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Jember.
4. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
5. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
6. Tipe kepribadian berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
7. Kontrak psikologis berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
8. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
9. Komitmen motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.
10. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

11. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.

6.2 Saran

Saran-saran yang akan diberikan berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan dalam penelitian ini agar dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan adalah sebagai berikut;

- a. Bagi karyawan Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember khususnya staf keperawatan
Para karyawan sebaiknya lebih aktif mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember agar tercipta kebersamaan dan kekompakan antar karyawan sehingga terbentuk rasa tolong menolong dan kerjasama antar karyawan sehingga tercipta rasa loyalitas terhadap organisasi.
- b. Bagi Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember
Sebaiknya Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember lebih melakukan pendekatan terhadap karyawannya dalam hal memotivasi karyawan. Karena pada penelitian ini dihasilkan bahwa pengaruh dominan terhadap terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan adalah motivasi. Agar tidak salah dalam memotivasi diri maka Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember perlu mengarahkan karyawannya untuk memotivasi diri secara positif melalui pelatihan internal, pelatihan eksternal, dan *family gathering* serta lain sebagainya.
- c. Bagi peneliti lain
Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pengaruh dominan terhadap terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan adalah motivasi. Hal ini berpengaruh bagi Rumah Sakit

Paru Kabupaten Jember dalam memetakan hal-hal yang perlu ditingkatkan dan diarahkan untuk mencapai kinerja karyawan yang baik. Namun akan lebih baik apabila peneliti lain menambahkan variabel lain untuk dijadikan bahan penelitian selanjutnya (seperti variabel kepemimpinan, lingkungan kerja, budaya kerja dan lain-lain).



DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: ALFABETA BANDUNG
- Artiningsih, Syahdi Rasyid. 2013. *Pengaruh Locus Of Control, Organization Citizenship Behavior dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Kotabaru)*. STIE Indonesia Banjarmasin; Jurnal Aplikasi Manajemen | Volume 11 | Nomor 3 | September 2013
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Caesar, Dinna. 2014. *Analisis Pengaruh Motivasi Berprestasi Terhadap Kontrak Psikologis Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Divisi Marketing & Communication)*. Jakarta; Binus University
- Giu, Audi Rahman. 2013. *Pengaruh Desain Organisasi dan Tipe Kepribadian Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Balai Diklat Keagamaan Manado*. Manado: Jurnal EMBA ISSN 2303-1174
- Golparvar dan Javadian. 2012. *Structur Model of Psychological Contract, Organization Commitment and Job Satisfaction with Expectancy of the Organization and OCBs: Expectative Attitudes and Perception Model (EAPM)*. Iran: Islamic Azad University.
- Iswati, Sri. 2006. *Pengaruh Komitmen Profesional, Tipe Kepribadian, Gender Terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik*. Surabaya: Jurnal Ekuitas ISSN 1411-0393
- Juneman, Fhardian Putra dan Eko. 2012. *Kompatibilitas Keutamaan Karakter Dengan Nilai-Nilai Pancasila: Perspektif Kontrak Psikologis dan Kontrak Sosial*. Depok: Jurnal ISSN 2089-3590
- Menteri Kesehatan. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*.

- Paramita, Arina Ratna. 2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi OCB Pegawai Kontrak (Studi Pada Pegawai Kontrak di Universitas Diponegoro Semarang)*. Semarang; Universitas Diponegoro. <http://core.kmi.open.ac.uk/download/pdf/11716393.pdf>
- Pramitasari, Riska Eriyana. 2013. *Organizational Behaviour Pada Perawat*. Universitas Negeri Malang; fakultas Psikologi. ISSN: 2301-8267
- Prihananto, Aji Dwi. 2006. *Penerapan Balanced Scorecard Pada Badan Usaha Berbentuk Rumah Sakit Studi Kasus Rumah Sakit Kristen Tayu Pati*. Semarang; Universitas Diponegoro. <http://www.scribd.com/doc/8950499/Skripsi-Ekonomi>
- Ramadhany, Ni Putu Ayu dan Simarmata. 2014. *Hubungan Pelanggaran Kontrak Psikologis dan Kepribadian Tipe A dengan Intensi Turnover Karyawan Bank.Denpasar*: Universitas Udayana.<http://ojs.unud.ac.id/index.php/psikologi/article/view/8544>
- Restuningdyah. Nurika. 2009. *Pengaruh Komitmen Profesional terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Pendidik melalui Komitmen Organisasi*. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang
- Rohayati, Ai. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia*. Bandung: Jurnal ISSN : 1693-4474
- Rusanti, Dufi. 2014. *Determinan Pendapatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Sektor Industri Pengolahan di Kabupaten Jember*. Tidak dipublikasikan, Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Sahrah, Alimatus. 2012. *Organizational Citizenship Behavior Ditinjau Dari Kepuasan Kerja Dan Jenis Kelamin Para Perawat Rumah Sakit*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.http://fpsi.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2012/06/alim_kepuasan-kerja.pdf
- Santoso, Clairene E.E. 2013. *Perputaran Modal Kerja Dan Perputaran Piutang Pengaruhnya Terhadap Profitabilitas Pada PT. Pegadaian (persero)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado: Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1581-1590

Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.

Surbakti, Raisah. 2013. *Pengaruh motivasi, kepribadian, dan kepuasan kerja Terhadap komitmen guru MAN 2 Padangsidempuan*. Medan: Universitas Medan. <http://digilib.unimed.ac.id/public/UNIMED-Article-23724-Raisah.pdf>.

Supari, S.F. 2006. *Kebijakan Arah Pengembangan RS di Indonesia*. Yogyakarta: PELKESI. <http://www.pelkesi.or.id/home.php?lang=id&content=berita&task=view&id=38>

Suprianto, Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN MALIKI PRESS

Titisari, Purnamie. 2014. *Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Jember: Mitra Wacana Media