

**TESIS**  
**STUDI TENTANG TINGGINYA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP**  
**BEHAVIOR (OCB) PERAWAT ETNIS MAKASSAR**  
**DI RSUD LANTO DG PASEWANG**  
**JENEPONTO TAHUN 2022**

*STUDY OF THE HIGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
*(OCB) OF ETHNIC MAKASSAR NURSES AT LANTO DG PASEWANG*  
*JENEPONTO HOSPITAL IN 2022*



**SRI YUYUN AFRIANTI**

**K022201006**



**MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYRAKAT**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**

**2024**

**TESIS**  
**STUDI TENTANG TINGGINYA *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP***  
***BEHAVIOR (OCB)* PERAWAT ETNIS MAKASSAR**  
**DI RSUD LANTO DG PASEWANG**  
**JENEPONTO TAHUN 2022**

**SRI YUYUN AFRIANTI**

**K022201006**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2024**

***STUDY OF THE HIGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB) OF ETHNIC MAKASSAR NURSES AT LANTO DG PASEWANG  
JENEPONTO HOSPITAL IN 2022***

**SRI YUYUN AFRIANTI**

**K022201006**



**STUDY PROGRAM MASTER HOSPITAL ADMINISTRATION  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR, INDONESIA  
2024**

**STUDI TENTANG TINGGINYA *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR (OCB)* PERAWAT ETNIS MAKASSAR  
DI RSUD LANTO DG PASEWANG  
JENEPONTO TAHUN 2022**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit

Disusun dan diajukan oleh

**SRI YUYUN AFRIANTI**

**K022201006**

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS/SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**TESIS**

**STUDI TENTANG TINGGINYA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
PERAWAT ETNIS MAKASSAR DI RSUD LANTO DG PASEWANG JENEPONTO  
TAHUN 2022**

**NAMA : SRI YUYUN AFRIANTI**

**NIM : K022201006**

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal tanggal Tiga Puluh Satu  
bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat dan dinyatakan telah  
memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Departemen Manajemen Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin  
Makassar

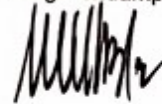
Mengesahkan:

Pembimbing Utama



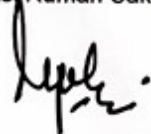
Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM  
NIP. 19730104 200012 2 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc  
NIDN. 8806601019

Ketua Program Studi  
Administrasi Rumah Sakit,



Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS.  
NIP. 19650210 199103 1 00 6

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin,



Prof. Sukri alukuri, SKM., M.Kes., M.Sc., Ph.D  
NIP. 19720529 200112 1 001

## Ucapan Terima Kasih

Assalamualaikumwarohmatullahi wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya dan salawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai uswatun khasanah bagi umat manusia sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“STUDI TENTANG TINGGINYA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PERAWAT ETNIS MAKASSAR DI RSUD LANTO DG PASEWANG JENEPONTO TAHUN 2022”**. Pembuatan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk penyelesaian studi penulis pada jenjang pendidikan Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Hasanuddin.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ibu **Dr. dr. A. Indahwaty Siddin, MHSM** selaku pembimbing I dan Bapak **Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc** selaku pembimbing II yang penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini. Terima kasih juga kepada Bapak **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS, MHSM**, **Prof. Dr. Stang., M.Kes** dan Bapak **Dr. Ridwan M. Thaha, M.Sc** selaku tim penguji yang

telah memberikan bimbingan dan arahan selama ini demi kesempurnaan tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada deretan orang-orang yang telah ikhlas membantu, pahlawan tanpa tanda jasa, Civitas Akademika kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin Makassar **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc**, dan seluruh Wakil Rektor dalam Lingkungan Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat **Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes., M.Sc.PH., Ph.D.**, dan para Wakil Dekan serta seluruh staf yang telah memberikan bantuan selama penulis mengikuti pendidikan di FKM Unhas serta kepada bapak/ibu dosen FKM, terima kasih untuk segala ilmu yang telah diberikan.
3. Bapak **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS** selaku ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin dan selaku penasehat akademik selama menempuh kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
4. Seluruh **Dosen Prodi Magister Manajemen Rumah Sakit** yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
5. Kepada Staf Prodi Manajemen Rumah Sakit FKM UNHAS (**Pak Fuad, Ibu Ija dan Arifah Maharany Nur**) terima kasih atas segala

bantuannya selama penulis menjadi mahasiswa Manajemen Rumah Sakit.

6. Sahabat sekaligus saudara yang selalu ada dalam suka dan duka Ardianti, Nurintan Malik, Salwah, Nurfhadila Husain, Tantri Wulandari, Filda, Fitri, dr. Lawyer, dr. Rusdi, dr. Taufik, dr Livia, dr. Tika, dr. Firsty, dr. Iin Tamasse, Debora, Sulis, dan Inna terimakasih sudah banyak membantu dan saling support. Terimakasih kebersamaannya selama ini.
7. *Author's best support system* Ramdan Masykuri yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses penulisan tesis ini. Terimakasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan studi magister saya hingga saat ini. Thank you for being my human diary, for listening without judging and for always letting me know that you're there if I need you.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan **MARS 2020 (PLANET MARS)** yang tanpa hentinya memberikan semangat yang luar biasa.

Segala wujud bakti dan kasih sayang kupersembahkan sebuah karya kecil ini terkhusus kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda **Drs.H.Syafaruddin** dan Ibunda **Hj. Nurhayati, S.Pd.I** tercinta, yang tiada hentinya selama ini memberi doa, semangat nasehat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak tergantikan hingga Ananda selalu tegar menjalani setiap rintangan. "Ya Allah Ya Rahman Ya Rahim terimakasih telah



Engkau tempatkan hamba diantara kedua malaikat Mu yang setiap waktu ikhlas menjagaku, mendidikku membimbingku dengan baik, ya Allah berikanlah balasan yang setimpal syurga Firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari siksaanMu" Aamiin Terima kasih Bapak, Terima kasih Ibu. Terima kasih juga kepada kakak kakaku **Suharman, S.H** dan **Sudarman, Amd. Ak** yang telah memberi semangat dalam hidup penulis.

Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik demi penyempurnaan tesis ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga apa yang disajikan dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi setiap yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Makassar, 21 November 2023

Penulis

**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Yuyun Afrianti

Nomor Induk Mahasiswa : K022201006

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Menyatakan dengan ini bahwa tesis saya yang berjudul " **Studi Tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi tingginya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto Tahun 2022**" yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan aŕihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Makassar, 22 Oktober 2023



Menyatakan:

Sri Yuyun Afrianti

## ABSTRAK

**SRI YUYUN AFRIANTI.** *Studi tentang Tingginya Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto Tahun 2022* (Dibimbing oleh **Andi Indahwaty Sidin** dan **Noer Bahry Noor**).

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya yaitu *Workplace Variables, HRM Policies & Practices, Culture, Contextual Factors, Work Centrality, Org Service Orientation, Org Reputation Threat, Dispositional Variables, Org Commitment, Demographic Variables, Personality Variables, Leader Supportiveness*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingginya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan *case study*. Informan pada penelitian sebanyak 3 informan kunci yang terdiri dari direktur rumah sakit, kepala bidang keperawatan dan kepala ruangan rawat inap dan 7 informan biasa yang terdiri dari beberapa perawat di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Disebabkan oleh faktor internal meliputi *Dispositional Variable, Organizational Service, Organizational Commitment, Personality Variable, dan Work Centrality*. Faktor eksternal meliputi *Workplace Variable, HRM Policies & Practice, Culture Value, Contextual Factor, Organizational Reputation Treat, Demographic Variable, dan Leader Supportiveness*. Dua belas faktor tersebut menyebabkan tingginya OCB perawat etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Kepada pihak manajemen rumah sakit harus mendorong OCB perawat secara efektif.

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior, Etnis Makassar, Perawat, Rumah Sakit, Perilaku Organisasi.*



## ABSTRACT

**SRI YUYUN AFRIANTI.** *Study of the High Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Ethnic Makassar Nurses at Lanto Dg Pasewang Jeneponto Hospital in 2022* (Supervised by Andi Indahwaty Sidin and Noer Bahry Noor).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is behavior carried out by an employee that exceeds formal work obligations, but has a good impact because it supports organizational effectiveness. There are several factors that influence OCB including Workplace Variables, HRM Policies & Practices, Culture, Contextual Factors, Work Validity, Org Service Orientation, Org Reputation Threat, Dispositional Variables, Org Commitment, Demographic Variables, Personality Variables, Leader Support. This study aims to determine how high the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Makassar Ethnic Nurses at RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.

This research is a type of qualitative research with a case study approach. The informants in the study were 3 key informants consisting of the hospital director, head of nursing and head of the inpatient room and 7 ordinary informants consisting of several nurses at RSUD Lnto Dg Pasewang Jeneponto.

The results showed that the high Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Makassar Ethnic Nurses at Lanto Dg Pasewang Jeneponto Hospital. Caused by internal factors including Dispositional Variable, Organizational Service, Organizational Commitment, Personality Variable, and Work Centrality. External factors include Workplace Variable, HRM Policies & Practice, Culture Value, Contextual Factor, Organizational Reputation Treat, Demographic Variable, and Leader Supportiveness. These twelve factors cause the high OCB of Makassar ethnic nurses at RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Hospital management should encourage OCB of nurses effectively.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Ethnic Makassar, Nurse Hospital, Organizational Behavior.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
PERNYATAAN PENGAJUAN .....	2
HALAMAN PENGESAHAN .....	3
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	3
UCAPAN TERIMA KASIH.....	4
ABSTRAK .....	5
ABSTRACT .....	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL .....	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR LAMPIRAN .....	12
DAFTAR SINGKATAN.....	13
DAFTAR ABSTRAK.....	14
DAFTAR ABSTRACT .....	15
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	16
B. Kajian Masalah .....	24
C. Rumusan Masalah .....	25
D. Tujuan Penelitian .....	25
D. Manfaat Penelitian .....	26
1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan.....	26
2. Bagi Institusi Rumah Sakit.....	26
3. Bagi Penulis.....	27
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum tentang <i>Workplace Variables</i> .....	28
B. Tinjauan Umum tentang <i>HRM Policies &amp; Practicies</i> .....	32
C. Tinjauan Umum tentang <i>Cultural Value</i> .....	34
D. Tinjauan Umum tentang <i>Contextual Faktor</i> .....	37
E. Tinjauan Umum tentang <i>Org Service Orientation</i> .....	37
F. Tinjauan Umum tentang <i>Work Centrality</i> .....	41
G. Tinjauan Umum tentang <i>Leader Supportivines</i> .....	42
H. Tinjauan Umum tentang <i>Personality Variables</i> .....	44
I. Tinjauan Umum tentang <i>Demographic Variables</i> .....	46
J. Tinjauan Umum tentang <i>Organizational Commitment</i> .....	50
K. Tinjauan Umum tentang <i>Dispositional Variables</i> .....	58
L. Tinjauan Umum tentang <i>Org Reputation Threat</i> .....	60
M. Tinjauan Umum tentang <i>Org Citizenship Behavior</i> .....	62
N. Tinjauan Umum tentang Suku Makassar .....	69
O. Matriks Penelitian Terdahulu .....	78
P. Kerangka Teori.....	89
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	91
B. Jenis Penelitian .....	98
C. Fenomenologi.....	100

D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	103
E. Subjek dan Objek Penelitian .....	104
F. Tahapan Penelitian .....	106
G. Data dan Metode Pengambilan Data .....	110
H. Teknik dan Analisis Data.....	118
I. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	123
J. Alat Bantu Analisis Kualitatif .....	125
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	128
1. Gambaran Umum RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto .	128
2. Gambaran Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto .....	139
3. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Tingginya <i>Organizational         Citizenship Behavior (OCB)</i> pada Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto .....	143
B. Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi <i>OCB</i> .....	144
C. Faktor Internal Yang Mempengaruhi <i>OCB</i> .....	183
D. Implikasi Manajerial .....	202
E. Keterbatasan Penelitian .....	204
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	214
B. Saran .....	208
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	78
Tabel 2. Ketenagaan .....	134

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian.....	89
Gambar 2. Tahapan Penelitian.....	106
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	130
Gambar 4. Peta Analisis Nvivo12.....	143



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Panduan Wawancara.....	220
Lampiran 2. Matriks Wawancara .....	224
Lampiran 3. Surat Penelitian.....	340
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian .....	341

**DAFTAR SINGKATAN**

OCB	: <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
HC	: <i>Human Capital</i>
RS	: Rumah Sakit
OC	: <i>Organizational Commitment</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
PMK	: Pengembangan Manajemen Kinerja

## ABSTRAK

**Sri Yuyun Afrianti.** "Studi tentang Tingginya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto Tahun 2022 (Dibimbing oleh **Andi Indahwaty Sidin** dan **Noer Bahry Noor**).

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* diantaranya yaitu *Workplace Variables, HRM Policies & Practices, Culture, Contextual Factors, Work Centrality, Org Service Orientation, Org Reputation Threat, Dispositional Variables, Org Commitment, Demographic Variables, Personality Variables, Leader Supportiveness*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingginya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan *case study*. Informan pada penelitian sebanyak 3 informan kunci yang terdiri dari direktur rumah sakit, kepala bidang keperawatan dan kepala ruangan rawat inap dan 7 informan biasa yang terdiri dari beberapa perawat di RSUD Lnto Dg Pasewang Jeneponto.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Disebabkan oleh faktor internal meliputi *Dispositional Variable, Organizational Service, Organizational Commitment, Personality Variable, dan Work Centrality*. Faktor eksternal meliputi *Workplace Variable, HRM Policies & Practice, Culture Value, Contextual Factor, Organizational Reputation Treat, Demographic Variable, dan Leader Supportiveness*. Dua belas faktor tersebut menyebabkan tingginya *OCB* perawat etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Kepada pihak manajemen rumah sakit harus mendorong *OCB* perawat secara efektif.

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior*, Etnis Makassar, Perawat, Rumah Sakit, Perilaku Organisasi.

## ABSTRACT

**Sri Yuyun Afrianti.** "Study of the High Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Ethnic Makassar Nurses at Lanto Dg Pasewang Jeneponto Hospital in 2022 (Supervised by **Andi Indahwaty Sidin** and **Noer Bahry Noor**).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is behavior carried out by an employee that exceeds formal work obligations, but has a good impact because it supports organizational effectiveness. There are several factors that influence OCB including Workplace Variables, HRM Policies & Practices, Culture, Contextual Factors, Work Validity, Org Service Orientation, Org Reputation Threat, Dispositional Variables, Org Commitment, Demographic Variables, Personality Variables, Leader Support. This study aims to determine how high the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Makassar Ethnic Nurses at RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.

This research is a type of qualitative research with a case study approach. The informants in the study were 3 key informants consisting of the hospital director, head of nursing and head of the inpatient room and 7 ordinary informants consisting of several nurses at RSUD Lnato Dg Pasewang Jeneponto.

The results showed that the high Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Makassar Ethnic Nurses at Lanto Dg Pasewang Jeneponto Hospital. Caused by internal factors including Dispositional Variable, Organizational Service, Organizational Commitment, Personality Variable, and Work Centrality. External factors include Workplace Variable, HRM Policies & Practice, Culture Value, Contextual Factor, Organizational Reputation Treat, Demographic Variable, and Leader Supportiveness. These twelve factors cause the high OCB of Makassar ethnic nurses at RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Hospital management should encourage OCB of nurses effectively.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Ethnic Makassar, Nurse, Hospital, Organizational Behavior.

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**  
**A. LATAR BELAKANG**

Organisasi rumah sakit merupakan organisasi yang unik dan kompleks. Unik karena di Rumah Sakit terdapat suatu proses yang menghasilkan jasa perhotelan, laundry, restoran, sekaligus jasa medik dalam bentuk pelayanan kepada pasien rawat inap maupun yang rawat jalan. Kompleks karena terdapat permasalahan yang sangat rumit di mana rumah sakit merupakan suatu organisasi padat karya yang terdiri dari berbagai profesi dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, di dalamnya terdapat berbagai macam fasilitas pengobatan, berbagai macam peralatan, dan yang dihadapipun adalah orang-orang yang beremosi labil, tegang emosional, karena sedang dalam keadaan sakit, termasuk keluarga pasien. Di era kompetisi sekarang ini, jumlah rumah sakit terus bertambah. Rumah sakit dituntut untuk dapat bersaing dalam mengikuti perkembangan di dunia kesehatan dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Rizki, 2019).

Setiap rumah sakit dituntut untuk memiliki aset yang berkualitas, salah satu aset yang paling berkualitas yaitu *human capital*. Semakin berkembangnya suatu rumah sakit maka *human capital* sangat dibutuhkan untuk mewujudkan keberhasilan tujuan rumah sakit. *Human capital* memiliki peranan penting dalam organisasi, sebagai penentu arah dalam

pengembangan serta penentu sukses atau tidaknya organisasi dalam menghadapi persaingan pada eranya globalisasi saat ini. Salah satu hal terpenting dari berbagai jenis organisasi apa pun, termasuk organisasi rumah sakit, adalah sumberdaya manusia yang berkualitas dengan kreativitas, serta bakat yang dimiliki untuk memajukan organisasi (Prastiyani, 2017).

Nilai tambah karyawan yang dapat berkontribusi terhadap organisasi dijelaskan melalui *human capital theory*. Teori ini menganggap karyawan sebagai aset dan menekankan investasi organisasi pada karyawannya sehingga akan menghasilkan return bagi organisasi. Teori ini menekankan pada *human capital management* serta *human resource management*. *Human capital* akan menghasilkan keunggulan kompetitif karena merupakan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat ditiru atau diambil alih oleh pesaing (Kuchinke et al., 2011).

Mengapa perawat ? karna perawat adalah salah satu SDM yang memegang peran penting dalam industry jasa rumah sakit. Perawat merupakan seseorang yang berinteraksi lebih sering dengan pasien selama 24 jam dibandingkan tenaga kerja lainnya dalam rumah sakit. Perawat merupakan ujung tombak baik tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Hal ini disebabkan karena jumlahnya yang dominan (50-60%) dari seluruh tenaga kerja yang ada dan bertugas merawat serta menjaga pasien selama 24 jam. Perawat dituntut harus

mampu memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsive tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dan keadaan pekerjaan. Tuntutan seperti, menjadikan perawat merupakan salah satu dari elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku-perilaku dari dimensi *organizational citizenship behavior* (Runtu dan Widyarini, 2009). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Aspek-aspek OCB menurut Organ (Organ D. W., 2006) yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*. *Altruism* merujuk pada perilaku membantu orang lain atau rekan kerja tanpa diminta terlebih dahulu. *Conscientiousness* merupakan sikap dimana karyawan selalu berhati-hati dalam bekerja dan tidak melanggar aturan. *Sportmanship* merupakan perilaku yang toleran dan berusaha memahami hal-hal yang sifatnya mengganggu. *Courtesy* merupakan perilaku yang berusaha mencegah suatu permasalahan tidak terjadi. Kemudian *Civic virtue* yaitu perilaku dimana karyawan turut berpartisipasi, bertanggung jawab dan dengan kesadaran penuh menunjukkan perhatian demi kelangsungan hidup organisasi.

Menurut (Alahakone, 2007) *organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua belas *antecedents*, yaitu 1) *Workplace Variables*, 2) *HRM Policies & Practices*, 3) *Culture*, 4) *Contextual Factors*, 5) *Work Centrality*, 6) *Org Service Orientation*, 7) *Org Reputation Threat*,

8)*Dispositional Variables*, 9)*Org Commitment*, 10)*Demographic Variables*, 11)*Personality Variables*, 12)*Leader Supportiveness*.

Selain dua belas *antecedent* tersebut, pernyataan di atas juga di perkuat dan dibuktikan oleh beberapa jurnal. Dari beberapa jurnal yang peneliti baca terbukti bahwa *organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh 1)*Workplace Variables* (Turnipseed, 1996 dan Moos, 1981), 2)*HRM Policies & Practices* (Joel Adame Tinti et al., 2017), 3)*Culture* (Sidin et al., 2020), 4)*Contextual Factors* (Tan, 2008), 5)*Work Centrality* (Blakely, 2004, Ugwu & Igbende, 2017), 6)*Org Service Orientation* (Kloutsiniotis & Mihail, 2020b), 7)*Org Reputation Threat* (Cantisano et al., 2008), 8)*Dispositional Variables* (Tang dan Ibrahim, 1998, Konovsky & Organ, 1996), 9)*Org Commitment* (Guzzeller & Celiker, 2020), 10)*Demographic Variables* (Cohen & Avrahami, 2006), 11)*Personality Variables* (Sri Indarti, Solimun Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, Wardhani Hakim, 2016), 12)*Leader Supportiveness* (Meierhans et al., 2008)

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan sebuah konsep yang terus berkembang dan menarik karena dikenal sebagai alat ukur untuk perilaku organisasi yang akan berdampak kepada kinerja organisasi (Podsakoff and MacKanzie, 2000). Selain itu, perilaku Kewarganegaraan Organisasi/OCB adalah perilaku melampaui panggilan tugas (Mohant & Rath, 2012). OCB karyawan yang tinggi mencerminkan komitmen



karyawan yang tinggi terhadap kinerja terbaik sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat melebihi ekspektasi pelanggan (Kloutsiniotis & Mihail, 2020a; Qiu et al., 2019). Secara umum, perilaku anggota organisasi juga terikat pada budaya organisasinya, untuk tujuan efektivitas dan profitabilitas (Ananda et al., 2019).

*Culture value* merupakan kontributor yang efektif untuk pencapaian tujuan, baik berupa keunggulan bersaing, kinerja organisasi dan OCB. Hal ini dibuktikan sebelumnya oleh beberapa penelitian seperti (Mohant & Rath (2012), Ehtesham, Muhammad & Muhammad (2011), Wilcoxon & Millet (2000) dan Kar & Tewari (1999). *Culture values* dipandang sebagai asumsi dasar atau nilai yang dianut, mewakili kepribadian organisasi. Ini berfungsi sebagai sistem makna bersama yang dipegang anggota organisasi yang membedakan mereka dengan orang lain, yang dimaksudkan oleh (Schemerhorn Jr. et al, 2010) sebagai fungsi adaptasi internal. Fungsi yang dimaksud adalah menangani penciptaan identitas kolektif dan juga berkaitan dengan cara orang bekerja dan hidup bersama.

Penelitian (R. W. Smith & De Nunzio, 2020) yang menyatakan bahwa ada interaksi antara kepribadian yang berkaitan dengan nilai budaya dan konteks kerja dalam memprediksi perilaku dalam bekerja. Fakta-fakta ini menyimpulkan bahwa kepribadian adalah faktor yang menentukan perilaku di tempat kerja sehingga manager RS harus tetap

memperhatikan *personality* staf yang terkait dengan nilai budayanya untuk dapat lebih menggali potensi dalam hal meningkatkan perilaku kewargaorganisasian di tempat kerja.

Nilai budaya memainkan peran yang signifikan pada cara individu menjalankan kehidupan dan berperilaku di tempat kerja. Penelitian yang dilakukan di dua Negara yang berbeda yaitu China oleh (Lin & Ho, 2010) dan Arab Saudi oleh (Obeidat, Shannak, & Jarrah, 2012) menyimpulkan bahwa budaya mempengaruhi jalannya organisasi. Sehingga penting untuk memahami dan mengenali budaya. (Omar & Amat, 2017) telah melakukan penelitian mengenai *cultural value* khususnya pada suku Bugis mengatakan bahwa “*siri na passe*” yang menjadi nilai Budaya suku Bugis dijadikan sebagai pegangan hidup turun-temurun yang mempengaruhi sikap, perilaku dan tingkah laku masyarakat Bugis (Omar & Amat, 2017).

Dalam ilmu perilaku organisasi terdapat 3 unit analisis yaitu individu, tim dan organisasi. Dalam kaitannya untuk *culture value* ini dilakukan secara individu, dimana perawat dianggap perlu belajar bagaimana bekerja dengan orang-orang yang mungkin berbeda dari diri mereka sendiri walaupun berada pada satu suku, termasuk kepribadian, persepsi, nilai, dan sikapnya. Hal tersebut kemudian juga mempengaruhi cara manajer mengelola karyawan (Sidin, Rhaptyalyani, et al., 2021).

Memahami budaya/etnik karyawan dalam organisasi adalah langkah efektif dalam mengelolah organisasi. Nilai-nilai atau falsafah kedamaian suku Makassar merupakan landasan dan pedoman yang dianut dalam berperilaku bagi orang-orang Makassar. Beberapa kearifan suku Makassar dari berbagai sumber yang mengandung beberapa nilai-nilai yang merujuk pada dimensi organizational citizenship behavior (OCB) dalam organisasi seperti, 1)Teai mangksara' punna bokona loko' (Bukan orang Makassar kalau yang luka di belakang), 2)A'bulo Sibatang (Bersatu/persatuan, gotong royong, bekerja sama, tolong menolong), 3)Sipakatau (saling memanusiaikan), 4)Siri' Na Pacce, 5)Ku alleanngi tallanga na toalia (lebih baik tenggelam daripada kembali), 6)Ejapi nikana doang (Seseorang dikenali atas karya dan perbuatan), 7)Angulumni naung batu lomoa nanggulung naik batu-batu cakdia (Batu besar bergulir ke bawah, sedangkan batu kecil bergulir ke atas), 8) Macca na malempu'(pintar dan jujur), 9) Bajikangangi tattilinga naia tallanga (Lebih baik miring daripada tenggelam), 10) Le'ba kusuronna biseangku, kucampa'na sombalakku, tamassaile punna teai labuang (Bila perahu telah kudorong, layar telah terkembang, takkan ku berpaling kalau bukan labuhan yang kutuju), dengan prinsip ini diharapkan individu dengan suku Makassar dapat memiliki kinerja yang mendukung dalam meningkatkan profesionalisme kerja dalam menyiapkan, menetapkan dan melaksanakan tingkat pelayanan dasar dan tingkat pelayanan spesialistik dalam

menunjang peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dengan standar pelayanan dasar dalam rujukan ditingkat Kabupaten Jeneponto, yang saat ini masih berstatus Type C. Sehubungan dengan ini bantuan teknologi, bantuan medik , bantuan sarana dan bantuan operasional agar dapat menunjang upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang bermutu secara berhasil guna dan berdaya guna. Sasaran pokok Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang adalah bagaimana meningkatkan profesionalisme kerja dalam menyiapkan, menetapkan dan melaksanakan tingkat pelayanan dasar dan tingkat pelayanan spesialisik dalam menunjang peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Hasil penyusunan data di RSUD Lanto dg Pasewang Jeneponto di dapatkan bahwa pada tahun 2019 Perawat yang bekerja di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi yaitu sebesar 94.4% (Sri Yuyun Afrianti, 2019). Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat etnis Makassar di RSUD Lanto dg Pasewang Jeneponto. Penelitian-penelitian yang ada mengenai OCB dan

kaitannya dengan etnis masih sangat sedikit, terlebih lagi masih sangat sedikit yang melihat kaitan OCB dengan suku Makassar pada lingkup rumah sakit

## B. KAJIAN MASALAH

Sebagaimana telah dijelaskan diatas bahwa Hasil penyusunan data di RSUD Lanto dg Pasewang Jeneponto di dapatkan bahwa pada tahun 2019 Perawat yang bekerja di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi yaitu sebesar 94.4%. Tentunya ini menjadi pertanyaan mengapa OCB di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto bisa tinggi? Dalam penelitian (Sidin, Arifah, et al., 2021) di temukan bahwa culture value menjadi salah satu faktor tingginya *organizational citizenship behavior* pada perawat suku Makassar.

Menurut teori yang peneliti baca bukan hanya culture value yang menjadi faktor tingginya OCB. Ada beberapa factor-faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya yaitu *Workplace Variables, HRM Policies & Practices, Culture, Contextual Factors, Work Centrality, Org Service Orientation, Org Reputation Threat, Dispositional Variables, Org Commitment, Demographic Variables, Personality Variables, Leader Supportiveness* (Alahakone, 2006). Jadi peneliti menjadi tertarik karna penelitian ini baru mengeksplor tentang culture value. Peneliti ingin mencari faktor-faktor yang lain yang mempengaruhi tingginya OCB suku

Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto agar bisa di eksplor lebih mendalam dan menjadi masukan untuk rumah sakit dan organisasi lainnya.

### C. RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana *Workplace Variabel* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 2) Bagaimana *HRM Policies And Practice* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 3) Bagaimana *Culture Value* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 4) Bagaimana *Contextual Factor* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 5) Bagaimana *Organizational Reputation Treat* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 6) Bagaimana *Demograpich Variable* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 7) Bagaimana *Leader Supportiveness* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 8) Bagaimana *Dispositional Variabel* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 9) Bagaimana *Organizational Service Orientation* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?

- 10) Bagaimana *Organizational Commitment* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 11) Bagaimana *Personality Variable* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 12) Bagaimana *Work Centrality* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

##### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi faktor tingginya *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto 2022.

##### **2. Tujuan Khusus**

- 1) Mengeksplorasi *Workplace Variabel* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 2) Mengeksplorasi *HRM Policies And Practice* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 3) Mengeksplorasi *Culture Value* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 4) Mengeksplorasi *Contextual Factor* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 5) Mengeksplorasi *Organizational Reputation Treat* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?

- 6) Mengeksplorasi *Demographic Variable* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 7) Mengeksplorasi *Leader Supportiveness* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 8) Mengeksplorasi *Dispositional Variabel* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 9) Mengeksplorasi *Organizational Service Orientation* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 10) Mengeksplorasi *Organizational Commitment* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 11) Mengeksplorasi *Personality Variable* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?
- 12) Mengeksplorasi *Work Centrality* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?

## **E. MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Manfaat Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya cakrawala pengetahuan dan menjadi informasi tambahan bagi peneliti lain dan merupakan pengalaman berharga dalam memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat etnis makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto tahun 2022 terkhusus pada bidang ilmu manajemen administrasi rumah sakit.



## 2. Manfaat Institusi

Hasil penelitian ini sebagai salah satu sumber informasi Universitas Hasanuddin serta pimpinan rumah sakit dalam rangka penentuan arah kebijakan standar pelayanan yang dilakukan RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Terkhusus sebagai bahan masukan bagi Program studi Pascasarjana, Magister Kesehatan Universitas Hasanuddin dalam bidang kesehatan, dan pengembangan ilmu perilaku organisasi khususnya organisasi pengetahuan khususnya pada konsentrasi administrasi rumah sakit.

## 3. Manfaat bagi peneliti

Untuk memperluas wawasan keilmuan dan pengetahuan mengenai apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya organizational citizenship behavior (OCB) perawat etnis makassar serta menjadi sarana pengembangan diri melalui penelitian lapangan. Sebagai bahan acuan, informasi, rujukan dan referensi yang diharapkan dapat menambah khasanah wawasan dan merupakan bahan bacaan bermanfaat bagi peneliti ataupun masyarakat umum.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum *Workplace Variables*

##### 1. *Pengertian Workplace Variable*

*Workplace variables* merupakan variabel lingkungan sosial yang memberikan pengaruh besar melalui proses fisiologis dan psikologis yang mempengaruhi reaksi karyawan (Quick, Simmons, & Nelson, 2000). Lingkungan kerja (*Workplace Variables*) merupakan karakteristik psikologis sosial dari pengaturan kerja yaitu sikap karyawan terhadap tugas pekerjaan mereka dan komunikasi interpersonal (Moos dan Billings, 1991)

*Workpalce variables* merupakan bagian penting dari kehidupan individu yang memengaruhi hidupnya dan kesejahteraan yang mereka peroleh. Rata-rata orang dewasa yang bekerja menghabiskan sebagian besar hidupnya untuk bekerja, sebanyak seperempat atau sepertiga hidupnya dihabiskan untuk bangun dalam pekerjaan. Sedangkan seperempat dari lima lainnya diperoleh dari variasi dalam kepuasan hidup orang dewasa yang dapat dipertanggungjawabkan oleh kepuasan kerja yang mereka peroleh di tempat kerja (Campbell, Converse & Rodgers, 1976).

##### 2. *Dimensi Workplace Variables*

Menurut (Moos R, 1994) *Workplace variables* memiliki 3 dimensi yaitu:

1. *Relationship Dimensions* (Dimensi hubungan)
  - a. *Involvement* (keterlibatan) : menilai kepedulian karyawan dan bagaimana komitmennya terhadap pekerjaan mereka.
  - b. *Peer Cohesion* (rekan kerja) : menilai keramahan karyawan dan mendukung satu sama lain.
  - c. *Supervisor Support* (dukungan manajemen) : menilai peranan manajemen dalam mendorong karyawan untuk saling mendukung.
2. *Personal Growth Dimensions* (Dimensi pertumbuhan pribadi)
  - a. *Autonomy* (Otonomi) : menilai kemampuan karyawan untuk mandiri dan membuat keputusan sendiri.
  - b. *Task Orientation* (Orientasi Tugas) : menekankan pada perencanaan dan efisiensi yang baik serta menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
  - c. *Work Pressure* (Tekanan pekerjaan) : menilai karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi dan tekanan waktu yang mendominasi pekerjaan.
3. *System Maintenance and change dimensions* (Pemeliharaan dan perubahan system)
  - a. *Clarity* (Kejelasan) : menilai pengetahuan karyawan tentang harapan dan tujuan yang diharapkan organisasi dari rutinitas harian mereka dan bagaimana aturan dan kebijakan dikomunikasikan secara jelas dan tegas.

- b. *Managerial control* (Kontrol Manajemen) : menilai kemampuan manajemen menggunakan aturan dan prosedur untuk mengontrol karyawan.
- c. *Innovation* (Inovasi) : menilai kemampuan karyawan menciptakan variasi, perubahan dan pendekatan baru.
- d. *Physical comfort* (Kenyamanan fisik) : menilai lingkungan fisik berkontribusi pada lingkungan kerja yang menyenangkan.

## **B. Tinjauan Umum *HRM Policies dan Practices***

### **1. *Human Resource Management (HRM) Practices***

*Human resource management practice* dijelaskan oleh beberapa pakar dalam bidang *human resource management*. Di antaranya (Khushk, 2019) yang mendefinisikan human resource management sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas penarikan, pengembangan SDM, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pelepasan *human resource* untuk memenuhi tujuan-tujuan individual, sosial dan organisasional. Kemudian (Zainal, et al, 2015) menyatakan bahwa dalam kaitannya dengan pembentukan sikap dan perilaku karyawan, *human resource management practice & policies* dalam suatu organisasi meliputi: praktik seleksi, program pelatihan, dan *HR development*, sistem evaluasi kerja, sistem penghargaan, dan keberadaan serikat kerja. Penjelasan yang lebih lengkap tentang *human resource management* dijabarkan oleh (de Brito & de

Oliveira, 2016) yang mengatakan bahwa *human resource management* adalah kebijakan-kebijakan dan praktik-praktik yang melibatkan penanganan orang atau aspek-aspek human resource management termasuk perekrutan, penyaringan, pelatihan, penghargaan, dan penilaian. Sementara itu juga terdapat pendapat lain yang mengungkapkan bahwa *human resource management practice* merupakan penerapan serangkaian proses manajerial dan operasional yang didalamnya memberikan suatu pengaturan human resource untuk mencapai tujuan organisasi (Avianto, et al., 2019).

Berdasarkan beberapa pengertian terkait *human resource management practice* sebagaimana yang telah diungkapkan oleh para pakar diatas, maka penulis menarik suatu benang merah terkait pengertian dari *human resource management practice* yaitu penerapan-penerapan yang telah dilakukan mengenai apa yang terdapat dalam teori tentang serangkaian proses manajerial dan operasional yang di dalamnya memberikan suatu human resource arrangement untuk mencapai tujuan organisasi.

*Human resource management practice* sebagai satu set terintegrasi dari strategi, kebijakan dan praktik yang direncanakan dan dimaksudkan untuk mengelola orang dalam suatu organisasi; dan *HRM practices* sebagai aktivitas yang benar-benar dilaksanakan dan dialami oleh karyawan, dan dapat diverifikasi

secara obyektif. Penulis menekankan integrasi yang harus ada antara *HRM practices* dan kemungkinan internal dan eksternal organisasi (Basuki et al., 2021)

*HRM practices* berada pada tingkat analisis terendah dan mengacu pada tindakan terisolasi yang dipilih organisasi untuk mencapai beberapa hasil tertentu, seperti wawancara perilaku, sosialisasi karyawan, evaluasi 360°, dan lain-lain. *HRM Policies* berada pada tingkat analisis kedua dan mewakili karyawan program yang berfokus pada, yang harus memengaruhi pilihan *HRM practices*, misalnya, kebijakan pembayaran kinerja harus mencerminkan pilihan praktik seperti bagi hasil dan pendapatan variable (Basuki et al., 2021)

## **2. Human Resource Management (HRM) Policy**

*Human resource* sebagai individu-individu didalam organisasi memiliki keunikannya masing-masing yang tidak dapat disamaratakan sehingga *policy* yang diterapkan dalam suatu organisasi selayaknya mampu mewedahi bahkan menjembatani beragam keunikan tersebut. Individu dalam organisasi adalah unik karena setiap individu memiliki tingkat kebutuhan yang berbeda, karakteristik yang berbeda, cara pandang atau perspektif yang berbeda terhadap suatu peristiwa atau permasalahan, persepsi yang berbeda, dan kepribadian yang berbeda.

Semua hal tersebut merupakan hal yang sifatnya intangible, tidak dengan mudah dapat dilihat, diraba, dan dipahami dengan mudah karena bukan sesuatu fisik. Selain hal-hal intangible, individu juga berbeda dan unik secara fisik, diantaranya bentuk tubuh secara fisik, ras/etnis, dan gender yang tentunya akan melahirkan suatu kebutuhan yang berbeda. Keunikan-keunikan tersebut perlu diakomodir dengan baik sehingga tujuan dari organisasi dapat terpenuhi (Gill & Meyer, 2019).

Policy yang ditetapkan dalam organisasi beserta praktiknya mempengaruhi perilaku kelompok maupun individu didalam tubuh organisasi. Setiap individu dan kelompok akan memiliki persepsi dan penilaian yang berbeda terhadap suatu bentuk *human resource management practice & policies*. Kekecewaan maupun tekanan yang mungkin timbul akibat persepsi dan penilaian terhadap suatu bentuk policy akan memunculkan bentuk-bentuk perilaku yang akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja organisasi yang diantaranya tercermin dari meningkatnya ketidakhadiran, meningkatnya turnover, dan penurunan produktivitas individu atau kelompok (Khushk, 2019; Gill & Meyer, 2019; Demo, et al., 2018).

*Human resource management policies* dalam pandangan lain dapat di gambarkan sebagai sebuah kebijakan dibuat oleh organisasi untuk membuat keputusan yang efektif sebagai bagian

dari *human resource management system*. Ini menggambarkan sebuah aturan, nilai, dan prosedur untuk memandu dan menangani tertentu yang terkait dengan *human resource* dan sistem (Wikaningrum, 2019). Dalam studi ini istilah *human resource management policy* dapat diartikan sebagai sebuah blueprint yang diartikulasikan secara organisasi, dengan konstruksi teoritis dan praktis dalam hubungan manusia yang bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian, *human resource management policy* merupakan referensi teoritis sebagai dasar melakukan sebuah tindakan yang dibangun guna mendorong pencapaian tujuan organisasi, serta beroperasi sebagai panduan berpikir dan bertindak pada area *human resource management*.

### **C. Tinjauan Umum *Culture Value***

Budaya dapat didefinisikan sebagai agregat interaktif dari karakteristik umum yang mempengaruhi respon kelompok manusia terhadap lingkungannya. Budaya menentukan keunikan kelompok manusia dengan cara yang sama kepribadian menentukan keunikan individu (Sidin, Nur, et al., 2021). Hofstede menyatakan bahwa budaya merupakan sebuah program kolektif yang berada dalam pikiran anggota suatu masyarakat tertentu yang membedakannya dengan kelompok masyarakat lain (Hofstede, 2011).

Berikut ini dimensi budaya yang dikembangkan oleh Hofstede (1980) yaitu:



### 1. Perbedaan kekuasaan (power distance)

Power distance merupakan dimensi budaya yang menunjukkan adanya ketidak sejajaran (inequality) bagi anggota yang tidak mempunyai kekuatan dalam suatu institusi (keluarga, sekolah, dan masyarakat) atau organisasi (tempat bekerja). Perbedaan kekuasaan ini berbeda-beda tergantung dari tingkatan sosial, tingkat pendidikan, dan jabatan. Ukuran-ukuran yang digunakan oleh Hofstede dalam mengukur tingkat perbedaan kekuasaan adalah:

- a. Luasnya geografis (makin luas makin rendah tingkat perbedaan kekuasaan).
- b. Besarnya populasi (makin besar makin tinggi tingkat perbedaan kekuasaan).
- c. Kesejahteraan (makin sejahtera makin rendah tingkat perbedaan kekuasaan). Tingkat kesejahteraan yang tinggi diwakili dengan ukuran-ukuran: kurangnya pertanian tradisional, teknologi lebih modern, lebih banyak kehidupan urban, mobilitas sosial lebih banyak, sistem pendidikan lebih baik, dan lebih banyak masyarakat tingkat menengah.

### 2. Pengelakan terhadap ketidak pastian (uncertainty avoidance)

Dimensi budaya yang menunjukkan sifat masyarakat dalam menghadapi lingkungan budaya yang tidak terstruktur, tidak jelas, dan tidak dapat diramalkan. Masyarakat dapat melakukan pengelakan terhadap ketidak pastian ini dengan teknologi, hukum,

dan agama. Teknologi digunakan untuk membantu dalam mempertahankan diri dari ketidakpastian yang disebabkan oleh sifat alam. Hukum digunakan untuk membantu dalam mempertahankan diri dari ketidakpastian atas perilaku orang lain, sedangkan agama digunakan untuk menerima ketidakpastian yang tidak dapat dipertahankan oleh diri manusia sendiri. Ketidakpastian dalam suatu organisasi berkaitan dengan konsep dari lingkungan yang selalu dikaitkan dengan sesuatu yang diluar kendali organisasi.

### 3. Individualitas vs kolektivitas

Dimensi kebudayaan yang menunjukkan adanya sikap yang memandang kepentingan pribadi dan keluarga sebagai kepentingan utama atautkah sebagai kepentingan bersama di dalam suatu kelompok. Dimensi ini juga dapat terjadi di masyarakat maupun di organisasi. Dalam organisasi yang masyarakatnya mempunyai dimensi collectivism memerlukan ketergantungan emosional yang lebih besar dibandingkan dengan masyarakat yang memiliki dimensi individualism.

### 4. Maskulinitas vs feminitas

Dimensi kebudayaan yang menunjukkan bahwa dalam tiap masyarakat terdapat peran yang berbeda-beda tergantung perbedaan jenis para anggotanya. Pada masyarakat maskulin menganggap pria harus lebih berambisi, suka bersaing, berani menyatakan pendapatnya dan cenderung berusaha mencapai

keberhasilan material. Dalam masyarakat feminin, kaum pria diharapkan untuk lebih memperhatikan kualitas kehidupan dibandingkan dengan keberhasilan materialitas. Lebih jauh dijelaskan bahwa masyarakat dari sudut pandang maskulinitas adalah masyarakat yang lebih menggambarkan sifat kelakilian sedangkan masyarakat femininitas lebih menggambarkan sifat kewanitaan. Jadi sudut pandangnya bukan dari sudut jenis kelamin.

#### **D. Tinjauan Umum *Contextual Factor***

*Contextual factor* merupakan aspek unik dari kegiatan individu di tempat kerja. Kegiatan ini berada di luar persyaratan formal dalam pekerjaan mereka, bersifat bebas dan tidak secara eksplisit berada dalam prosedur kerja dan sistem pemberian upah formal, Menurut Podsakoff, MacKenzie, Paine, Bachrach (2000), Organ (2006) *Contextual Factor* adalah faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi yang berasal dari: Karakteristik tugas, sikap atau peran pada pekerjaan, gaya kepemimpinan, karakteristik kelompok, budaya organisasi, profesionalisme dan keterampilan individu, dan harapan peran sosial.

#### **E. Tinjauan Umum *Organisational Service Orientation***

Konsep orientasi pelayanan dapat dikembangkan pada level individu karyawan maupun level organisasi. Pada level individu orientasi pelayanan dipertimbangkan sebagai aspek untuk mengukur kepribadian. Oleh karenanya beberapa karyawan di organisasi akan lebih berorientasi pelayanan dibandingkan dengan yang lain (Rahadian

et al, 2008). Lebih lanjut (Rahadian et al, 2008) menjelaskan orientasi pelayanan pada tingkat individu dapat didefinisikan sebagai sekumpulan sikap dan perilaku yang mempengaruhi kualitas interaksi antara karyawan organisasi dengan pelanggan mereka. Sementara itu pada level organisasi, orientasi pelayanan merupakan suatu karakteristik desain internal seperti struktur organisasi, suasana, dan budaya pada level organisasi.

Seperti pada umumnya, orientasi pelayanan diuji sebagai susunan yang diterima sebagai kebijakan, praktik, dan prosedur atau karakteristik desain internal (Rahadian et al., 2008). Orientasi pelayanan diukur dengan menggunakan hasil penelitian dari (Lytle et al,1998). Skala pengukuran dapat diringkas menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut (Lynn dan Lytle et al., 2000) :

#### *1) Service Vision*

Merupakan suatu komunikasi berkelanjutan mengenai visi pelayanan pada suatu organisasi. Visi ini menguatkan pentingnya kepuasan pelanggan dan kualitas jasa dalam menciptakan nilai yang superior untuk organisasi. Sebuah top-down service vision merupakan hal penting dan perlu ditanamkan di antara anggota organisasi dalam penyebaran aspirasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### *2) Servant Leadership*

Merupakan persepsi karyawan mengenai contoh yang diberikan manajemen dalam memberikan pelayanan untuk diikuti oleh setiap

karyawan yang akan menguatkan kegiatan pelayanan yang lebih tinggi. Para manajer yang semakin berorientasi pelayanan akan semakin memungkinkan karyawannya menjadi lebih berorientasi pelayanan pada saat mereka berhadapan dengan pelanggan. Servant Leaders merupakan contoh perangkat pelayanan yang menarik dibanding hanya mendikte kebijakan pelayanan untuk organisasi.

### 3) *Customer Treatment*

Merupakan persepsi karyawan tentang bagaimana mereka percaya unit mereka dapat menangani konsumen mereka. Organisasi secara konsisten terlibat dalam praktik yang menetapkan golden rule selama menangani konsumen akan menciptakan persepsi positif dari konsumen terhadap kinerja pelayanan.

### 4) *Employee empowerment*

Merupakan persepsi karyawan tentang bagaimana meningkatkan kebebasan atas tugas dan wewenang yang mereka terima. Karyawan yang memiliki kebebasan lebih dapat membuat keputusan yang akan memberikan manfaat bagi konsumen secara langsung daripada harus menunda melayani konsumen sampai mendapat izin manajemen.

### 5) *Service Rewards*

Merupakan persepsi karyawan mengenai apakah perilaku pelayanan dihargai dalam organisasi mereka. Banyak sarjana dan para penulis

populer setuju bahwa elemen yang penting pada kualitas jasa adalah hubungan antara kompensasi dan hasil pelayanan. Pelayanan mengarahkan organisasi mengenali dan memberi penghargaan pada pemenuhan jasa dengan jelas.

6) *Service Training*

Merupakan persepsi karyawan mengenai berapa banyak pelatihan jasa di organisasi mereka. Penanganan jasa yang sukses adalah yang secara signifikan merupakan hasil dari pelatihan karyawan, organisasi jasa yang sukses adalah organisasi yang berinvestasi di teknologi. Secara umum, mereka memandang teknologi sebagai alat untuk mendukung usaha para pekerja sebagai pengganti mereka.

7) *Service Technology*

Merupakan persepsi karyawan mengenai pemanfaatan teknologi yang disediakan organisasi untuk menyampaikan pelayanan yang baik. Keunggulan teknologi dapat membantu pencapaian superior customer value.

8) *Service Failure Prevention*

Merupakan persepsi karyawan tentang perluasan mengenai kemampuan organisasi untuk mencegah kegagalan pelayanan dari hanya berpegang pada perencanaan yang terorganisasi ke sistem perluasan pencegahan.

#### 9) *Service Failure Recovery*

Merupakan persepsi karyawan mengenai strategi organisasi saat berhadapan dengan masalah pelayanan yang ada. Berry et al, (1994) berpendapat bahwa jika organisasi gagal dalam memecahkan masalah pelanggan, sesungguhnya mereka telah mengecewakan pelanggan dua kali, pertama ketika kegagalan awal dan kedua saat tidak berhasil dalam mengoreksi penyebab kegagalan. Riset menyatakan bahwa respon segera dan terencana untuk kegagalan pelayanan dapat memungkinkan organisasi untuk mempertahankan 95 persen pelanggannya ketika pelanggannya tidak puas.

#### 10) *Service Standards Communication*

Merupakan persepsi karyawan mengenai kemampuan organisasi untuk mengkomunikasikan apa yang diharapkan dari karyawan mengenai praktik standar jasa dan perilaku. Tingkat kualitas jasa yang tinggi dicapai oleh organisasi yang mengukur, mengontrol, dan mengkomunikasikan standar kualitas pelayanan.

### **F. Tinjauan Umum *Work Centrality***

Konsep "*work centrality*" secara umum mengacu pada tingkat kepentingan pekerjaan dalam kehidupan seseorang (Paullay, Alliger, & Stone -Romero, 1994). Orang dengan sentralitas kerja yang tinggi melaporkan bahwa mereka akan terus bekerja setelah memenuhi syarat untuk pensiun, dan akan terus bekerja bahkan jika situasi keuangan mereka memungkinkan mereka untuk hidup nyaman tanpa

bekerja (Arvey, Harpaz, & Liao, 2004; Miller, Woehr, & Hudspeth, 2001; Arti Bekerja (MOW), 1987; Mannheim, 1975).

### **G. Tinjauan Umum *Leader Supportiveness***

*Leader supportiveness* adalah situasi di mana individu menerima perhatian khusus dari manajer atau pemimpin mereka. Hal ini menunjukkan bahwa bawahan yang mendapat pelatihan dari pimpinan berarti telah mendapat dukungan dari pimpinan (Anang, 2016). Dapat disimpulkan bahwa *leader supportiveness* adalah sejauh mana pemimpin memberikan dorongan dan motivasi kepada karyawannya dalam meningkatkan potensi diri dan menerapkan kemampuan karyawan ke tempat kerja. *Leader supportiveness* didefinisikan sebagai sejauh mana pemimpin mendorong partisipasi dalam pelatihan, inovasi, dan perolehan pengetahuan serta memberikan pengakuan kepada karyawan yang terlibat dalam kegiatan (Prabu, 2016).

*Leader supportiveness* menghasilkan perasaan wajib bagi karyawan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, meningkatkan komitmen terhadap organisasi dan berharap kinerja tinggi akan diperhatikan dan dihargai. *Leader supportiveness* juga menimbulkan perasaan bagi karyawan untuk menjaga kesejahteraan organisasi yang diwujudkan dalam bentuk tindakan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. *Leader supportiveness* dipengaruhi oleh pengalaman yang dimiliki individu, serta pengamatan tentang kehidupan organisasi sehari-hari dalam memperlakukan



seseorang. Dalam hal ini sikap pemimpin terhadap ide-ide yang dikemukakan oleh karyawan, respon karyawan yang mengalami masalah dan perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan merupakan tiga aspek yang menjadi perhatian utama karyawan (Waldan, 2020)

Karyawan mengharapkan pimpinan memberikan dukungan agar setiap orang dapat bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama. Dukungan pemimpin adalah persepsi karyawan bahwa dia dihargai dan diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan tempat dia bekerja. Ketika pemimpin memperhatikan dan menghargai upaya yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan perusahaan, individu akan merasa bahwa pemimpin memberikan dukungan kepada mereka (Waldan, 2020). (Robbins, 2016) menyatakan bahwa indikator *leader supportiveness* adalah: (1) memberikan nasehat dan dorongan untuk mengikuti pelatihan; (2) mendorong partisipasi dalam pelatihan, inovasi, dan peningkatan pengetahuan; (3) memberikan pengakuan kepada karyawan yang terlibat dalam kegiatan ini.

Teori yang digunakan dalam mendukung pemimpin adalah teori *Leader-Member Exchange (LMX)*. LMX adalah teori yang menjelaskan bagaimana hubungan interpersonal berkembang antara pemimpin dan bawahan. LMX merupakan proses interaksi yang terjadi pada dua individu dan akan terus berkembang (Supriyadi, 2010). Konsep pertukaran pemimpin dan bawahan, atau dikenal sebagai pertukaran

anggota pemimpin asing (LMX), adalah hubungan yang menghubungkan antara sifat pemimpin dan karyawan, yang kemudian ditambahkan Dansereau. Dan akhirnya, mereka telah menentukan peran yang harus diisi oleh masing-masing pihak dan terus terhubung. Teori LMX mengungkapkan hubungan interpersonal yang melibatkan dukungan dari pemimpin kepada bawahan dalam kerangka organisasi formal. Pertukaran pemimpin-anggota dapat didefinisikan sebagai hubungan pertukaran berdasarkan kompetensi, keterampilan interpersonal, dan kepercayaan (Waldan, 2020).

## **H. Tinjauan Umum *Personality Variables***

### **1. Definisi *Personality Variables***

Kepribadian adalah konstruksi manusia yang sangat kompleks dan multidimensi. Setiap individu mendefinisikan kepribadian dengan cara yang berbeda yang mencakup faktor sifat dan penampilan fisik. Kepribadian adalah organisasi dinamis dalam diri individu dari sistem psikologis yang menentukan penyesuaian uniknya dengan lingkungan. Hal ini adalah jumlah total cara di mana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain. Dari aspek fisik yang berkaitan dengan pesona individu, sikap saat berhubungan dengan orang lain dan wajah tersenyum juga dapat dimasukkan kedalam kepribadian (Sidin, Nur, et al., 2021)

(Maddi, 1980) mendefinisikan kepribadian sebagai seperangkat karakteristik dan kecenderungan yang stabil yang menentukan

kesamaan dan perbedaan dalam perilaku psikologis (pikiran, perasaan, dan tindakan) dari orang-orang yang memiliki kesinambungan dalam waktu tertentu dan mungkin tidak mudah dipahami sebagai satu-satunya akibat dari tekanan sosial dan biologis saat itu.

## 2. Dimensi *Personality Variables*

Extroversion	Tinggi: Banyak bicara, aktif, mudah bergaul, tegas, suka berteman Rendah: Pendiam, pendiam, introvert
Emotional stability	Tinggi: Tenang, santai, aman Rendah: Khawatir, depresi, cemas, tidak aman, marah, malu
Agreeableness	Tinggi: Kooperatif, toleran, baik hati, percaya diri, sopan, peduli Rendah: Kasar, dingin, tidak baik
Conscientiousness	Tinggi: Dapat diandalkan, teliti, terorganisir, bertanggung jawab, metodis, berorientasi pada pencapaian, pekerja keras Rendah: Ceroboh, ceroboh, tidak efisien
Openness to experience	Tinggi: Ingin tahu, cerdas, berwawasan luas, kreatif, imajinatif, berbudaya Rendah: Sederhana, tidak imajinatif, konvensional

The big five personality menunjukkan adanya lima dimensi kepribadian utama pada individu (Luthans, 2006). Karyawan dengan karakteristik tinggi pada masing-masing dimensi the big five personality adalah karyawan yang suka hidup berkelompok, aktif, terbuka, suka berteman, hangat, suka menolong, berhati lembut, teliti, tepat waktu, rapi, bertanggung jawab, rileks, tidak mudah emosional, kreatif, dan ingin tahu. Sedangkan karyawan dengan karakteristik rendah adalah karyawan yang suka menyendiri,

penakut, pendiam, tidak ramah, sinis, pendendam, lalai, lemah, emosional, depresi dan konvensional (Sidin, Nur, et al., 2021)

## **I. Tinjauan Umum *Demographic Variables***

### **1. Definisi *Demographic Variables***

Demografi adalah ilmu kependudukan. Demografi dapat di definisikan secara sempit maupun luas. Arti sempit digolongkan sebagai “demografi formal” yang berkaitan dengan fertilitas, mortalitas, struktur umur, dan distribusi spasial dari populasi manusia (Xie, 2000). Sedangkan demografi dalam studi yang luas merupakan studi populasi yang berkaitan dengan komposisi penduduk dan perubahannya serta kaitannya dengan disiplin lain baik itu sosiologi, ekonomi, biologi, atau antropologi. Faktor demografis adalah karakteristik seseorang yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengevaluasi data dalam suatu populasi. Adapun macam-macam faktor demografis antara lain yaitu jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur, status kepegawaian, status perkawinan, masa kerja, jabatan, dan tingkat gaji (Setiawan, dkk 2017).

### **2. Faktor-faktor *Demographic Variables***

Adapun macam-macam faktor demografis antara lain yaitu:

#### **a. Gender atau jenis kelamin**

Gender atau jenis kelamin merupakan sebuah variabel yang mengekspresikan kategori biologis, sehingga merupakan sifat

manusia yang terkait oleh budaya setiap jenis kelamin dan sering kali dipertimbangkan menjadi penentu sebuah hubungan kausal di tempat kerja karena adanya disparitas kekuatan yang membedakan manusia, sehingga mempunyai peranan penting dalam proses sosialisasi. Konotasi pria lebih dekat pada sifat ambisius dan kompetitif sehingga selalu mencari posisi kepemimpinan, sedangkan wanita lebih bersifat diferensial dan emosional sehingga merupakan pendengar yang baik dan suportif terhadap yang lain (Sarwono dan Amiluhur, 2001)

b. Tingkat pendidikan

(Dewi dan Mirwan, 2016) menyatakan bahwa tingkat pendidikan adalah salah satu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis terorganisir. Dan menyatakan tingkat pendidikan seorang karyawan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki kinerja perusahaan.

c. Umur

(Dewi dan Mirwan, 2016) menyatakan bahwa umur adalah satuan waktu yang mengukur keberadaan suatu manusia atau dapat didefinisikan sebagai lama waktu hidup atau ada yang diukur sejak manusia lahir. Dalam penelitian ini, usia yang dimaksud adalah usia kronologis. Usia kronologis adalah perhitungan usia yang dimulai dari saat kelahiran seseorang sampai dengan waktu perhitungan usia. Sarwono dan Amiluhur

(2001) menyatakan bahwa umur adalah kategori yang bermanfaat baik bagi individu maupun masyarakat, sehingga perbedaannya memiliki kontribusi terhadap stabilitas kemasyarakatan dan kesejahteraan. Salah satu konsekuensi penting dari komposisi umur adalah berhubungan dengan produktivitas, kemampuan untuk memproduksi barang dan jasa, sehingga pekerja industri yang terlalu muda atau terlalu tua secara ekonomi tidak produktif.

d. Status kepegawaian

Status kepegawaian dibedakan menjadi dua tipe pertama yaitu pegawai negeri sipil, berkelanjutan dan mempunyai hubungan pekerjaan yang bersifat open-ended, reguler (tetap), masih aktif kerja dan mendapat imbalan atau kompensasi atas jerih payahnya dari badan atau lembaga pemerintah, sedangkan pegawai swasta oleh badan atau lembaga non pemerintah. Pekerjaan seseorang seringkali menjadi sebuah sumber perbedaan sosial dan sumber integrasi sosial dalam masyarakat luas. Selain itu sebagai sumber identitas, percaya diri dan aktualisasi dan juga frustrasi, kebosanan, perasan ketidakberartian, sehingga tergantung pada karakteristik individu dan sifat dari pekerjaan. Status pegawaian merupakan salah satu simbol kelas yang memberikan kesempatan atau fasilitas hidup tertentu (Sarwono dan Amiluhur, 2001).

e. Status perkawinan

Status perkawinan merupakan Adapun status perkawinan (marriage) merupakan sebuah pengakuan sosial terhadap perjanjian yang mengikat antara seorang pria dan seorang wanita. Perjanjian menentukan hak dan kewajiban dari pasangan dengan mengacu pada perilaku seksual dan provisi berbagai kepentingan seperti makanan, perumahan, dan pakaian. Terdapat bukti bahwa secara fisik dan emosional pria atau wanita yang menikah lebih baik dibandingkan dengan yang tidak menikah; lebih rendah tingkat sakit kejiwaan, lebih baik tingkat kesehatannya dan mempunyai hidup yang lebih lama, sehingga patut diduga bahwa sifat toleran yang dimilikinya akan meningkat pula (Sarwono dan Amiluhur, 2001).

f. Masa kerja

Masa kerja berhubungan dengan senioritas seorang pekerja di dalam organisasi, sedangkan edukasi sebagai institusi sosial yang tertua merupakan pengarah formal dari pengalaman belajar. Fungsi edukasi adalah sosialisasi, transmisi pengetahuan kultural seperti nilai (value) dan kepercayaan (belief). Membantu individu memilih dan belajar peran sosial serta mempertemukan antara bakat (talent) dan kemampuannya (ability) dengan kebutuhan spesialisasi pekerjaan. Selain itu edukasi juga berhubungan dengan stratifikasi sosial yaitu membantu

menentukan posisi di masa depan dalam struktur sosial. Peningkatan tingkat pendidikan cenderung membuat individu lebih toleran dan lebih demokratis, karena karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mudah mengenali dan menganalisis bermacam kenyataan atau implikasi tindakan yang tidak benar (Sarwono dan Amiluhur, 2001).

## **J. Tinjauan Umum *Organisational Commitment***

### **1. Pengertian *Organisational Commitment***

Adapun definisi komitmen organisasi menurut para ahli, sebagai berikut :

- a) Komitmen organisasi adalah keinginan kuat yang dimiliki seorang karyawan untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai yang diinginkan organisasi, dan keyakinan serta penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Luthans dalam Solichin, 2018).
- b) Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Afui, 2017) komitmen organisasi (*organizational commitment*) merupakan cerminan bagaimana sikap seorang individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuan organisasinya.
- c) Komitmen organisasi adalah : derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap



tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi (Mathis dan Jackson dalam Sugiarti, 2014).

- d) Sopiah (dalam Saryanto, 2011) “mendefinisikan komitmen organisasi sebagai daya relatif dari keberpihakan dan keterlibatan seseorang terhadap suatu organisasi. Dengan kata lain komitmen organisasional merupakan sikap mengenai loyalitas pekerja terhadap organisasi dan merupakan proses yang berkelanjutan dari anggota organisasi untuk mengungkapkan perhatiannya pada organisasi dan hal tersebut berlanjut pada kesuksesan dan kesejahteraan.

Dari definisi para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan yang kuat dari seseorang untuk terlibat dan mendedikasikan diri terhadap perusahaan atau organisasi.

## **2. Acuan Meningkatkan *Organisational Commitment***

Dessler (dalam Rahman, 2017) menyatakan beberapa acuan untuk diterapkan di dalam sistem manajemen agar dapat meningkatkan komitmen organisasional para karyawan, antara lain:

a) *Commit to people-first values*

Suatu perusahaan harus berkomitmen untuk mengedepankan kepentingan anggotanya. Berkomitmen dengan cara membuat

aturan tertulis, mempekerjakan manajer yang tepat, dan komitmen untuk melaksanakan aturan tersebut.

*b) Clarify and communicate your mission*

Perusahaan harus memiliki misi dan ideologi yang jelas. Dalam melakukan rekrutmen harus mengutamakan nilai dari sang pelamar. Perusahaan juga perlu menekankan orientasi dan pelatihan yang berbasis nilai, dan yang paling penting perusahaan harus dapat membuat hal semacam itu sebagai tradisi di perusahaan tersebut.

*c) Guarantee organizational justice*

Untuk menjamin keadilan di dalam organisasi, perusahaan harus memiliki prosedur penyampaian keluhan dari karyawan secara komprehensif dan menyediakan sarana untuk berkomunikasi dua arah yang ekstensif.

*d) Create a sense of community*

Perusahaan harus mampu membangun homogenitas berdasarkan nilai, rasa senang berbagi, dan saling mendukung dalam kebersamaan.

*e) Support employee development*

Perusahaan harus melakukan aktualisasi dengan memberikan pekerjaan yang menantang pada tahun pertama, memajukan dan memberdayakan. Mempromosikan dari dalam, menyediakan

aktivitas pengembangan karyawan dan menyediakan keamanan kepada karyawan tanpa jaminan.

### **3. Instrumen Penilaian *Organisational Commitment***

Terdapat beberapa instrument penilaian komitmen organisasi yang telah dikembangkan oleh para ahli, antara lain adalah *Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)*. Pada tahun 1979, Porter dan Smith (dalam Rahman, 2017) mengembangkan instrumen pengukuran tingkat komitmen organisasi yang dinamakan *Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)*. Di dalam *OCQ* terdapat 15 item pernyataan yang akan dinilai oleh responden melalui tujuh tingkat skala, yaitu: Sangat Tidak Setuju, Cukup Tidak Setuju, Agak Tidak Setuju, Netral, Agak Setuju, Cukup Setuju, dan Sangat Setuju. Berikut ini adalah kelima belas item dari *OCQ*:

- 1) Saya bersedia mencurahkan usaha melebihi apa yang diharapkan untuk membantu kesuksesan perusahaan
- 2) Saya memberitahu kepada rekan saya bahwa perusahaan ini adalah perusahaan yang baik untuk bekerja
- 3) Saya merasakan sangat sedikit loyalitas pada perusahaan ini
- 4) Saya akan menerima hampir semua tipe tugas untuk tetap bekerja di perusahaan ini
- 5) Saya tahu bahwa nilai nilai yang saya pegang sangat mirip dengan nilai nilai perusahaan

- 6) Saya bangga menceritakan pada orang lain bahwa saya anggota perusahaan ini
- 7) Saya bisa saja bekerja pada perusahaan lain selama tipe pekerjaannya sama
- 8) Perusahaan ini sangat menginspirasi saya dalam hal kinerja
- 9) Hanya membutuhkan sedikit perubahan dalam situasi saya pada saat ini untuk membuat saya meninggalkan perusahaan ini
- 10) Saya sangat bahagia memilih perusahaan ini untuk bekerja dibandingkan dengan yang lain
- 11) Tidak banyak hal yang dapat diperoleh dengan menetap di perusahaan ini
- 12) Sering kali saya sulit untuk setuju dengan peraturan perusahaan dalam hal yang berhubungan dengan karyawan
- 13) Saya sangat peduli dengan nasib perusahaan ini
- 14) Bagi saya perusahaan ini merupakan tempat terbaik untuk bekerja
- 15) Memutuskan untuk bekerja pada perusahaan ini merupakan kesalahan besar dari diri saya.

Selanjutnya (Spencer dan Spencer, 1993) merinci deskripsi perilaku komitmen organisasi sebagai berikut:

- 1) Usaha aktif. Melakukan usaha aktif agar selaras dengan, berpakaian dengan tepat, dan menghargai norma-norma organisasi.

- 2) Menjadi model “*organizational citizenship behaviours.*”  
Menunjukkan loyalitas, kemauan, membantu kolega menyelesaikan tugasnya, menghargai mereka yang memiliki otoritas.
- 3) Kesadaran terhadap tujuan – menyatakan komitmen. Memahami dan secara aktif mendukung misi dan sasaran organisasi; mengaitkan tindakan dan prioritasnya untuk memenuhi kebutuhan organisasi; memahami kebutuhan untuk kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar.
- 4) Melakukan pengorbanan personal atau profesional. Mendahulukan kebutuhan organisasi di atas kebutuhan sendiri; melakukan pengorbanan pribadi untuk memenuhi kebutuhan organisasi di atas identitas dan preferensi profesional dan kepentingan keluarga.
- 5) Membuat keputusan yang tidak populer. Mendukung keputusan yang menguntungkan organisasi meskipun mereka menjadi tidak populer, atau kontroversial.
- 6) Mengorbankan kebaikan unit sendiri untuk organisasi. Mengorbankan kepentingan jangka pendek departemennya sendiri untuk kebaikan jangka panjang organisasi; meminta orang lain melakukan pengorbanan untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang lebih besar.

Dari beberapa instrumen ukur komitmen organisasional, yang tidak kalah umum digunakan adalah konsep yang dikembangkan oleh (Allen dan Meyer, 1990). Di dalam instrument penilaian komitmen organisasi yang dikembangkan oleh (Meyer dan Allen, 1990) terdapat tiga dimensi inti yaitu: *Affective commitment*, *Continuance commitment*, dan *Normative commitment*. Ke tiga dimensi ini terdiri dari delapan item pernyataan dari tiap dimensi. Berikut adalah item instrument penilaian komitmen yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen :

**1) *Affective commitment* (komitmen afektif)**

Komitmen afektif merupakan komitmen yang terjadi ketika karyawan ingin menjadi bagian dari suatu organisasi dikarenakan adanya ikatan emosional, berikut ini adalah indikator dari komitmen afektif :

- a. Rasa nyaman terhadap organisasi
- b. Rasa memiliki terhadap organisasi
- c. Kebanggaan menjadi bagian organisasi
- d. Masalah organisasi masalah karyawan juga
- e. Senang berkarir sepanjang hidup dalam organisasi
- f. Mempunyai rasa suka dan duka dalam organisasi

**2) *Continuance commitment* (komitmen berkelanjutan)**

Komitmen berkelanjutan merupakan komitmen yang muncul ketika karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi

karena kebutuhan akan gaji dan juga keuntungan lainnya, atau karena karyawan tidak menemukan alternatif pekerjaan yang lain, berikut ini adalah indikator dari komitmen berkelanjutan:

- a) Tetap tinggal di organisasi karena kebutuhan gaji
- b) Tetap tinggal di organisasi karena keuntungan yang didapat
- c) Ingin bertahan karena tidak menemukan pekerjaan lain
- d) Merasa berat meninggalkan organisasi meskipun sangat ingin keluar

### **3) *Normative commitment* (komitmen normatif)**

Komitmen normatif merupakan komitmen yang timbul dari nilai dalam diri karyawan. Seorang karyawan bertahan pada suatu organisasi karena memiliki kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan olehnya, berikut ini beberapa indikator dari komitmen normatif:

- a) Kesadaran dalam diri karyawan bahwa komitmen adalah hal yang harus dilakukan
- b) Tidak ingin meninggalkan organisasi karena merasa adanya tanggung jawab yang tinggi dalam organisasi
- c) Tidak ingin meninggalkan organisasi karena ingin menghabiskan sisa karir dalam organisasi
- d) Keyakinan terhadap organisasi.

### **K. Tinjauan Umum *Dispositional Variables***

Faktor disposisional yaitu bagaimana orang memandang orang lain. Dalam penelitian yang dilakukan oleh oleh Wrightsman (1962,1964,1966,1974). Faktor disposisional dalam penelitian ini terdiri dari kepercayaan pada pihak lain dan kemandirian. Faktor disposisional merupakan faktor yang ada pada diri seseorang merupakan faktor internal dan mengarah pada sifat pembawaan seseorang. Sifat ini yang masih bisa mempengaruhi rasa percaya seseorang yang berkaitan dengan motivasi, persepsi dan sikap.

Menurut (Davis-Blake dan Pfeffer, 1989), peran faktor disposisional dalam menjelaskan sikap dan perilaku kerja dalam organisasi hanyalah sebuah khayalan (*just a mirage*), karena sebagian besar bukti-bukti empiris menunjukkan bahwa sikap individu sangat dipengaruhi oleh faktor situasional sehingga membatasi pengaruh faktor disposisional. Anggapan tersebut kemudian dikritisi oleh House, (Shane dan Herold, 1996), yang menyatakan bahwa walaupun organisasi sebagai faktor situasional akan secara kuat mempengaruhi sikap dan perilaku individu, namun pengaruh tersebut tidak akan membawa dampak yang sama bagi tiap-tiap individu karena setiap individu akan mempunyai persepsi, sikap dan perilaku yang berbeda-beda dalam merespon situasi organisasi. Hal ini disebabkan oleh adanya pengaruh faktor disposisional. Dalam penelitian (Alahakone, 2006) mengatakan bahwa OCB dapat dikaitkan dengan variable dispositional yaitu self esteem,



organization-based self esteem (OBSE), the protestant work ethic (PWE), dan need for achievement ( n Ach).

Self-esteem adalah suatu keyakinan nilai diri sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan. Perasaan-perasaan self-esteem, pada kenyataannya terbentuk oleh keadaan kita dan bagaimana orang lain memperlakukan kita. Self-esteem diukur dengan pernyataan positif maupun negatif. Pernyataan positif pada survey self-esteem adalah “saya merasa bahwa saya adalah seseorang yang sangat berarti, seperti orang lainnya, sedangkan pernyataan-pernyataan yang negatif adalah “saya merasa bahwa saya tidak memiliki banyak hal untuk dibanggakan”. Orang yang sepakat dengan pernyataan positif dan tidak sepakat dengan pernyataan negatif memiliki self-esteem yang tinggi dimana mereka melihat dirinya berharga, mampu dan dapat diterima. Orang yang dengan self-esteem rendah tidak merasa baik dengan dirinya (Kreitner dan Kinicki, 2003). Beberapa ahli telah memberikan pengertian tentang self-esteem, diantaranya yaitu: (Cook, Hunsaker, Coffey, 1997) menyatakan bahwa self-esteem adalah penilaian yang dibuat seseorang tentang nilai dirinya sendiri. (Robbins dan Judge, 2010) memberikan pengertian yang hampir sama, yaitu self-esteem adalah derajat harga diri seorang individu, semakin tinggi perasaan terhadap harga dirinya maka semakin tinggi pula keinginan seseorang tersebut untuk mengontrol rekan-rekannya.

Dalam konteks organisasi maka self-esteem dimaknai sebagai kebanggaan terhadap organisasinya.

#### **L. Tinjauan Umum *Organisational Reputation***

Identitas sosial pertama kali didefinisikan oleh Tajfel (Haslam, 2001) sebagai bagian dari pengetahuan individu tentang keanggotaannya dalam kelompok atau kelompok sosial yang disertai pentingnya nilai dan emosi sebagai anggota kelompok. Unsur kelompok berdasarkan definisi tersebut memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam menjelaskan konsep identitas sosial, dimana kelompok menjadi tempat untuk mengkonstruksi kognitif, perasaan dan perilaku anggotanya. Selain itu kelompok dianggap sebagai kumpulan dari distribusi orang yang sama identitas sosialnya, dan melakukan persaingan dengan orang lain dalam mencapai keunikan yang positif

Penelitian teori identitas sosial berasumsi bahwa orang berjuang dengan keras untuk memelihara nilai positif dari identitas sosialnya. Penyebabnya diantaranya nilai dari kategori sosial dibangun melalui perbandingan dengan kategori sosial lain yang relevan, dimana anggota kelompok akan bersikap berbeda, dengan menilai lebih positif terhadap kelompok di- dalam dibandingkan kelompok diluar, yang pada akhirnya nilai positif tersebut menjadi karakter kelompok sebagai rangkaian menjadi kelompok mayoritas (Hogg, dkk, 2004). Evaluasi positif seseorang terhadap salah satu kelompok dapat membangun identitas personal orang itu sendiri dan sebagai upaya menghormati identitas orang lain.

Pada level hubungan antar kelompok, ide ini menerangkan mengapa kelompok berkompetisi dengan kelompok lain untuk menjadi berbeda dan lebih baik, serta mengapa mereka berjuang mencapai status yang tinggi, prestise dan keberbedaan. Berkaitan dengan hal tersebut kelompok terlebih dahulu harus dipahami sebagai kumpulan yang terdiri dari pembagian orang yang sama identitas sosialnya, kompetisi dengan orang lain dalam penilaian positif terhadap sesuatu yang khusus. Kompetisi adalah strategi yang tergantung pada keyakinan orang tentang hubungan antar kelompok yang alami. Secara umum ide tersebut menjadi teori identitas sosial dan perilaku antar kelompok (Hogg, dkk, 2004).

Identitas organisasi adalah karakteristik dari organisasi yang bersifat abadi dan berkontribusi pada keunikan dan kekhasan organisasi tersebut, yang didasarkan pada pendekatan reflektif diri yang menangkap fitur-fitur utama yang sifatnya abadi dan khas (Albert dan Whetten 1985). Organisasi mengidentifikasi dan mendefinisikan identitas dan reputasinya sebagai aset tidak berwujud strategis yang mampu menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Bueno, Longo-Somoza, García-Revilla, & Leon, 2015). Dari perspektif interpretatif, identitas organisasi adalah hasil dari proses sosial deskripsi diri dan itu mencerminkan perjanjian dan kesepakatan umum karyawan mengenai "siapa mereka sebagai sebuah organisasi". Identitas organisasi dikembangkan oleh pemangku kepentingan internal

melalui interaksi dan itu adalah hasil dari proses sosial deskripsi diri (Gioia, 1998).

Proses yang sama yang membentuk identitas pada tingkat individu terjadi dalam organisasi, meskipun dengan kompleksitas yang jauh lebih besar karena jumlah dan keragaman orang yang terlibat di dalam organisasi. Seperti individu, organisasi menerima umpan balik dari lingkungan mereka. Untuk mempertahankan identitas yang sehat, mereka harus belajar untuk menyeimbangkan apa yang mereka dengar tentang diri mereka sendiri (yang menghasilkan organisasi "saya" atau "kita") terhadap apa yang mereka ketahui dari pihak eksternal sebagai diri mereka (organisasi "saya" atau "kami") (Kriswandari, 2006)

## **M. Tinjauan Umum *Organisational Citizenship Behavior***

### **1. Pengertian *Organisational Citizenship Behavior***

Adapun definisi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menurut para ahli sebagai berikut, yaitu :

- a) Menurut Organ (dalam Iskandar, 2014) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/ karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya.

- b) Greenberg & Baron (dalam Solichin, 2018), mendefinisikan *OCB* sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. *OCB* meliputi beberapa perilaku yang meliputi menolong orang/karyawan lain menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku prososial, konstruktif, dan bermakna yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. *OCB* dapat terjadi tanpa disertai harapan individu untuk dapat imbalan.
- c) *OCB* merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, munculnya *OCB* memberikan dampak positif tidak bagi dirinya juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih daipada apayang dituntut secara formal oleh organisasi. Individu yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah asset bagi organisasi (Luthans dalam Hadiwijaya, 2017).
- d) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku individual dimana secara tidak langsung, *Organizational Citizenship Behavior* mengacu pada konstruk dari *Extra Role Behavior (ERB)*, didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi

dan atau berniat untuk menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan (Aldag dan Resckhe dalam Kurniawati, 2011).

Dari definisi para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah suatu perilaku sukarela karyawan yang melebihi kewajibannya dan sangat menguntungkan bagi organisasi.

## **2. Pengukuran *Variable Organisational Citizenship Behavior***

Dalam hal pengukuran variable *OCB* terdapat banyak tokoh yang sering dijadikan acuan, dan berikut ini adalah beberapa dimensi dan indikator tersebut. Yang pertama adalah konsep yang dikembangkan oleh (Organ, 2006). Organ sendiri telah mengembangkan lima dimensi yang membentuk *OCB*, yaitu :

- a. *Altruism*, dicontohkan ketika rekan kerja sedang tidak enak badan dan rekan yang lainnya meng-cover pekerjaan tersebut
- b. *Conscientiousness*, dicontohkan ketika seorang karyawan bersedia lembur di kantor untuk menuntaskan pekerjaannya
- c. *Civic Virtue*, dicontohkan ketika seorang karyawan bersedia menghadiri suatu event dengan membawa nama baik perusahaan
- d. *Sportmanship*, hal ini merupakan sifat sportif karyawan di dalam pekerjaannya

- e. *Courtesy*, dicontohkan keadaan sabar dan empati ketika mendapat perlakuan tidak baik.

Selain Organ, William dan Anderson (dalam Rahman, 2017) mengembangkan skala pengukuran *OCB* berdasarkan literatur terdahulu dan didapatkan tiga dimensi di dalam *OCB* yaitu *OCBI*, *OCBO*, dan *IRB*, berikut ini adalah beberapa item dari tiap dimensi tersebut, yaitu;

- 1) *OCBI*, merupakan singkatan dari *Organizational Citizenship Behavior- Individual*, yaitu perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang dan secara langsung dapat memberikan hal positif yang dapat dirasakan oleh individu lain. Berikut ini adalah tujuh item dari *OCBI*:
  - a) Menolong rekan yang sedang absen
  - b) Menolong rekan yang memiliki pekerjaan berat
  - c) Membantu atasan dengan pekerjaannya tanpa harus diminta terlebih dahulu
  - d) Menyempatkan untuk mendengarkan keluh kesah rekan
  - e) Membantu karyawan baru secara suka rela
  - f) Memiliki ketertarikan terhadap rekan kerja
  - g) Menyampaikan informasi penting terhadap rekan
- 2) *OCBO*, merupakan singkatan dari *Organizational Citizenship Behavior-Organization*, yaitu perilaku yang memberikan keuntungan terhadap organisasi secara umum. Berikut ini adalah beberapa item dari *OCBO*:

- a) Kehadiran kerja melebihi standar
  - b) Meberikan pemberitahuan di awal ketika absen kerja
  - c) Mengambil waktu istirahat tambahan (R)
  - d) Menghabiskan banyak waktu dengan percakapan via telpon pribadi(R)
  - e) Mengeluh tentang hal hal tidak penting di tempat kerja (R)
  - f) Merawat dan menjaga properti perusahaan
  - g) Mematuhi peraturan informal yang dirancang untuk menjaga ketertiban
- 3) *IRB*, merupakan singkatan dari *In-Role Behavior*, yaitu perilaku yang bersangkutan langsung dengan pekerjaan. Berikut ini adalah beberapa item dari *IRB*:
- a) Mampu menyelesaikan tugas yang diberikan
  - b) Memenuhi tanggung jawab sesuai dengan *job description*
  - c) Melakukan tugas sesuai yang diharapkan oleh perusahaan
  - d) Memenuhi standar kinerja formal
  - e) Terlibat dalam kegiatan yang akan memengaruhi hasil evaluasi kerja secara langsung
  - f) Melalaikan aspek pekerjaan yang seharusnya dilakukan (R)
  - g) Gagal melakukan tugas pokok (R)

Selain dua alat konsep di atas, konsep yang cukup umum digunakan juga adalah yang dikembangkan oleh Podsakoff et al, (2006). Dengan mengembangkan konsep yang dirumuskan oleh



Organ, Podsakoff et al (2006) mengidentifikasi lima dimensi dalam *OCB*, yaitu:

- 1) *Altruism*, merupakan perilaku sukarela yang dimiliki oleh karyawan untuk membantu rekan kerja dalam menghadapi permasalahan yang bersangkutan dengan organisasi tempat mereka bekerja, berikut ini beberapa indikator dari *altruism*:
  - a) Membantu rekan yang sedang tidak hadir
  - b) Membantu rekan yang memiliki tugas yang berat
  - c) Membantu karyawan baru walaupun tidak diwajibkan
  - d) Dengan sukarela membantu rekan yang memiliki masalah dengan pekerjaan
  - e) Selalu siap memberi bantuan untuk siapapun
- 2) *Conscientiousness*, merupakan perilaku karyawan yang melebihi apa yang diwajibkan perusahaan dalam hal kehadiran, kepatuhan atas peraturan, dsb. Berikut ini beberapa indikator dari *conscientiousness*:
  - a) Kehadiran kerja di atas standar
  - b) Tidak mengambil waktu istirahat tambahan
  - c) Mematuhi peraturan dan regulasi perusahaan walaupun tanpa pengawasan
  - d) Merupakan salah satu karyawan yang paling teliti

- e) Percaya bahwa apa yang diusahakan akan mendapatkan hasil yang sepadan
- 3) *Sportsmanship*, merupakan kemauan untuk mentolerir ketidaksesuaian di area lingkungan kerja tanpa mengeluh, berikut ini beberapa indikator dari *sportsmanship*:
- a) Menghabiskan waktu untuk mengeluh tentang hal sepele (R)
  - b) Selalu fokus dengan apa yang salah dibandingkan dengan sisi positifnya (R)
  - c) Cenderung membesar-besarkan masalah kecil (R)
  - d) Selalu menemukan kesalahan di dalam organisasi (R)
  - e) Merupakan tipe orang yang sering melempar isu untuk mendapatkan perhatian (R)
- 4) *Courtesy*, merupakan perilaku karyawan dari segi individu menghindari permasalahan dengan rekan kerja, berikut ini beberapa indikator dari *courtesy*:
- a) Mengambil langkah untuk mencegah terjadinya masalah dengan rekan
  - b) Merupakan orang yang peduli dengan dampak atas perilakunya terhadap pekerjaan orang lain
  - c) Tidak menyalahgunakan hak orang lain
  - d) Mencoba tidak memberikan masalah untuk rekan

- e) Memerhitungkan dampak atas tindakan yang dilakukan terhadap rekan
- 5) *Civic virtue*, merupakan perilaku karyawan yang mencirikan bahwa dia memiliki tanggung jawab dan peduli dengan perusahaan, berikut ini beberapa indikator dari *civic virtue*:
  - a) Menghadiri pertemuan yang penting walaupun tidak diwajibkan
  - b) Menghadiri pertemuan untuk membawa nama baik perusahaan walaupun tidak diwajibkan
  - c) Selalu mengikuti segala perubahan di dalam organisasi
  - d) Memerhatikan pengumuman dan memo dari perusahaan

#### **N. Tinjauan Umum Suku Makassar**

Orang Makassar terkenal dengan karakteristiknya yang lugas. Mereka juga banyak yang sukses dalam berbisnis. ( Hasan, et al., 2021) mengatakan bahwa hal ini dikarenakan orang Makassar memegang teguh prinsip yang sudah diterapkan dalam kehidupannya sehari-hari yaitu sebagai berikut :

1. Teai mangksara' punna bokona loko' (Bukan orang Makassar kalau yang luka di belakang)

Teai Mangkasara' punna Bokona Loko' yang memiliki arti bukan orang makassar, bila punggung belakangnya yang terluka, merupakan simbol keberanian agar tidak lari dari apapun masalah yang dihadapi. Peribahasa ini merupakan salah satu Pappasanna

Tau Toayya (Pesan orang tua terdahulu). Hal ini menggambarkan bahwa prinsip hidup orang makassar yaitu tidak boleh pasrah pada keadaan. Mereka harus berjuang dan setiap masalah harus diselesaikan dengan langsung menghadapinya, bukan dengan kabur menghindar. Setiap kegagalan dijadikan sebagai cambuk untuk mencoba kembali, hingga usahanya berhasil.

2. A'bulo Sibatang (Bersatu/persatuan, gotong royong, bekerja sama, tolong menolong)

A'bulo Sibatang adalah sebatang bambu yang dimaknai sebagai suatu bentuk kebersamaan yang sangat kuat. Akarnya telah menyebar luas di dalam tanah Sebelum muncul kepermukaan tanah, sehingga mampu membuat pondasi yang begitu kuat untuk menopang batang-batang bambu tersebut. Ibaratnya kesatuan kelompok dalam masyarakat ini telah terbentuk sangat kuat bahkan sebelum kesatuan itu muncul (Syamsunardi, 2015). A'bulo Sibatang merupakan suatu kiasan persatuan dari sejumlah ruas yang ada pada bambu, sehingga membentuk batang yang lurus, tidak mudah patah, dan lentur. Bentuk lurus sebatang bambu melambangkan sifat jujur, tidak mudah patah melambangkan sifat keteguhan, dan lentur melambangkan fleksibel.

3. Sipakatau (saling memanusiaikan)

Saling Menghargai adalah konsep yang memandang setiap manusia sebagai manusia. Sipakatau yang bermakna saling

menghargai sebagai individu yang bermartabat. Nilai-nilai Sipakatau menunjukkan bahwa budaya Bugis-Makassar memosisikan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang mulia dan oleh karenanya harus dihargai dan diperlakukan secara baik. Semangat ini mendorong tumbuhnya sikap dan tindakan yang diimplementasikan dalam hubungan sosial yang harmonis yang ditandai oleh adanya hubungan intersubjektifitas dan saling menghargai sebagai sesama manusia. Penghargaan terhadap sesama manusia menjadi landasan utama dalam membangun hubungan yang harmonis antar sesama manusia serta rasa saling menghormati terhadap keberadaban dan jati diri bagi setiap anggota kelompok masyarakat. Konsep nilai Sipakatau dalam budaya BugisMakassar memosisikan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang mulia dan oleh karenanya harus dihargai dan diperlakukan secara baik yang diimplementasikan dalam hubungan sosial yang harmonis yang ditandai oleh adanya hubungan intersubjektifitas dan saling menghargai sebagai sesama pegawai maupun pegawai dengan atasan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berwibawa. Sipakatau (Saling Menghargai) adalah sebagai individu yang bermartabat (Syarif et al., 2016)

#### 4. *Siri' Na Pacce*

*Siri' na pacce* adalah falsafah hidup yang terdiri dari dua suku kata, yaitu *siri'* dan *pacce*. Meski merupakan dua kata

yang berbeda, namun penggunaan (dalam konteks bahasa) dan penerapan (dalam kehidupan) menjadi satu kesatuan dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. *Siri'* berarti malu/harga diri, dan *pacce* berarti perih (keras, kokoh pendirian). *Pacce* adalah bentuk harmonisasi individu dengan individu lainnya dengan turut merasakan (prihatin) kesusahan individu lain (empati dan solidaritas). Keduanya tidak dapat dipisahkan atau bahkan di revisi, karena kedua kata tersebut memiliki kaitan yang sangat erat bagi penganut falsafah ini (Marsuki, 1995).

Dalam budaya Bugis-Makassar, *siri' na pacce* adalah semacam falsafah atau jargon yang mencerminkan identitas dan watak orang Sulawesi Selatan. Marsuki (1995) menyebut bahwa *siri' na pacce* adalah prinsip orang Bugis-Makassar, menunjuk pada prinsip apa yang dinamakan *getteng, lempu, acca na warani* (tegas, jujur, pintar dan berani, dan bertanggung jawab) ini adalah ciri utama yang menentukan ada tidaknya *siri'*. *Siri' na pacce* sudah jauh sebelumnya tertanam dan kemudian ditanamkan kembali secara turun-temurun kepada keturunan-keturunan masyarakat Bugis-Makassar. Dalam pengertian harfianya, kata *siri'* adalah sama dengan rasa malu. Jika dilihat dari makna kulturalnya, maka kata *siri'* bermakna harkat (*value*), martabat (*dignity*), kehormatan (*honour*), dan harga diri (*self esteem/self respect*). Jadi penting membedakan makna harfiah dengan

makna kulturalnya. Bagi orang Bugis-Makassar, makna kultural *siri'* jauh lebih penting dan lebih sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari dibanding makna harfiahnya. *Siri'* adalah rasa malu yang berhubungan dengan harkat, martabat, kehormatan, dan harga diri sebagai manusia (Mustafa, 2003). Sementara *pacce* secara harfiah berarti "pedih". Dalam konteks kultural, *pacce* berarti belas kasih, perikemanusiaan, rasa turut prihatin, dan berhasrat membantu. Jadi *pacce* adalah perasaan (pernyataan) solidaritas yang terbit dari dalam kalbu yang dapat merangsang pada timbulnya suatu tindakan. *Pacce* merupakan etos hidup orang Bugis-Makassar sebagai bentuk pernyataan moralnya (Mustafa, 2003). Jika *siri'* mengarah ke dalam diri individu, maka *pacce* mengarah ke luar diri individu. Abidin (1999) membagi *siri*, dalam dua jenis, yaitu :

- 1) *Siri' Nipakasiri'*, yang terjadi bilamana seseorang dihina atau diperlakukan di luar batas kemanusiaan. Maka ia (atau keluarganya bila ia sendiri tidak mampu) harus menegakkan *Siri'*nya untuk mengembalikan *dignity* yang telah dirampas sebelumnya. Jika tidak ia akan disebut *mate siri'* (mati harkat dan martabatnya sebagai manusia). Untuk orang bugis makassar, tidak ada tujuan atau alasan hidup yang lebih tinggi daripada menjaga *Siri'*nya, dan kalau mereka tersinggung atau dipermalukan (*Nipakasiri'*) mereka lebih senang mati dengan

perkelahian untuk memulihkan *Siri'*nya dari pada hidup tanpa *Siri'*. Mereka terkenal dimana-mana di Indonesia dengan mudah suka berkelahi kalau merasa dipermalukan yaitu kalau diperlakukan tidak sesuai dengan derajatnya. Meninggal karena *Siri'* disebut *Mate nigollai*, *mate nisantangngi* artinya mati diberi gula dan santan atau mati secara manis dan gurih atau mati untuk sesuatu yang berguna. Sebaliknya, hanya memarahi dengan kata-kata seorang lain, bukan karena *siri'* melainkan dengan alasan lain dianggap hina. Begitu pula lebih-lebih dianggap hina melakukan kekerasan terhadap orang lain hanya dengan alasan politik atau ekonomi, atau dengan kata lain semua alasan perkelahian selain daripada *siri'* dianggap semacam kotoran jiwa yang dapat menghilangkan kesaktian. Tetapi kita harus mengerti bahwa *siri'* itu tidak bersifat menentang saja tetapi juga merupakan perasaan halus dan suci. Seseorang yang tidak mendengarkan orangtuanya kurang *siri'*nya. Seorang yang suka mencuri, atau yang tidak beragama, atau tidak tahu sopan santun semua kurang *siri'*nya".

2) *Siri' Masiri'*, yaitu pandangan hidup yang bermaksud untuk mempertahankan, meningkatkan atau mencapai suatu prestasi yang dilakukan dengan sekuat tenaga dan segala jerih payah demi *Siri'* itu sendiri, demi *Siri'* keluarga dan kelompok. Ada ungkapan bugis "*Narekko some'ko, aja' muancaji ana'guru*,



*ancaji Punggawako*” (Kalau kamu pergi merantau janganlah menjadi anak buah, tapi berjuanglah untuk menjadi pemimpin). *Siri’ Masiri’* ini berhubungan dengan etos kerja orang Bugis-Makassar.

5. Ku alleanngi tallanga na toalia (lebih baik tenggelam daripada kembali)

Secara harfiah *kualleangi tallanga na toalia* kurang lebih bermakna “lebih baik tenggelam di lautan daripada kembali ke pantai”. Dalam konteks makna kultural dan metaforik, “*kualleangi tallanga na toalia*” bermakna “jangan pernah menyerah sebelum niatmu tercapai apapun itu risikonya”. Mukhlis, dkk (1989) menyebut *Kualleangnga tallanga natoalia* arti harfiahnya adalah “lebih kupilih tenggelam daripada kembali ke pangkalan”. Sementara arti metaforiknya adalah “lebih baik mati berkalangan tanah daripada hidup menanggung malu” atau juga biasa diartikan “sekali layar terkembang pantang biduk surut ke pantai, demi mencapai sasaran yang hendak dicapai”. Ibaratnya, dalam mengarungi lautan sekalipun badai mengamuk harus tetap melayarkan bahtera dan jika harus menanggung risikonya misalnya tenggelam ditengah di tengah laut, memangnya yang bersangkutan sudahlah mempersiapkan diri untuk itu. Orang Bugis-Makassar menggunakan semboyan ini dalam menjalani kehidupan mereka (Channing & Beecher, 2020)

*Kualleangi tallanga na toalia* adalah falsafah hidup masyarakat Bugis Makassar dalam menjalani kehidupannya sebagai makhluk sosial. Filosofi ini mengandung dua makna nilai yang sangat tinggi yang harus ditanamkan dalam diri orang Bugis-Makassar, yaitu nilai pantang menyerah dan kerelaan berkorban. Nilai ini harus tertanam dalam diri manusia sebagai bentuk manifestasi dari nilai-nilai kearifan lokal yang dapat mendorong kelangsungan bermasyarakat untuk selalu berusaha, berjuang, gigih berani demi menggapai hal yang dicita-citakan meskipun harus memilih menyerahkan milik hidupnya yang terakhir yaitu “nyawa” (Hidayat, 2014).

6. Ejapi nikana doang (Seseorang dikenali atas karya dan perbuatan)

Orang Makassar sangat sangat memegang teguh perbuatannya dan selalu berusaha berkarya. Mereka ingin dikenal dengan sebagai seseorang pekerja keras. Karena perpaduan dua hal ini bisa membuat orang Makassar dihormati.

7. Angulumni naung batu lomoa nanggulung naik batu-batu cakdia (Batu besar bergulir ke bawah, sedangkan batu kecil bergulir ke atas)

Jabatan bisa membuat seseorang lupa akan asal muasalnya. Dengan prinsip ini, orang Makassar diajarkan agar tidak sombong ketika sukses. Pepatah ini juga memiliki visi agar orang sukses bisa ditiru oleh orang-orang yang akan mencapai tangga kesuksesan.

8. Macca na malempu'(pintar dan jujur)

Bagi Orang Makassar pintar dan jujur merupakan dua hal yang harus sejalan. Pintar tanpa bersifat jujur merupakan langkah yang salah. Maka dari itu, banyak dari mereka yang sukses ketika berbisnis karena pintar dan jujur.

9. Bajikangangi tattilinga naia tallanga (Lebih baik miring daripada tenggelam)

Bagi orang Makassar, prinsip ini berarti lebih baik rugi daripada bangkrut. Hal ini banyak diterapkan oleh orang Makassar, yakni berbisnislah dari keuntungan kecil daripada untung besar tapi langsung bangkrut.

10. Le'ba kusuronna biseangku, kucampa'na sombalakku, tamassaile punna teai labuang (Bila perahu telah kudorong, layar telah terkembang, takkan ku berpaling kalau bukan labuhan yang kutuju)

Prinsip ini sangat dipegang teguh oleh masyarakat Makassar agar terus fokus mencapai tujuan. Tak peduli sebesar apapun halangannya, mereka harus mampu sukses dalam kehidupannya.

## O. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
1.	Ms Ratnes Alahakone, Dr. P.M. Shingi (2006)	<i>Organizational Citizenship Behavior: Motives and Strategic Potential</i>	untuk mengetahui mengapa orang menampilkan OCB, dan menyediakan sistem klasifikasi untuk memahami secara konseptual motif di balik OCB dengan lebih baik.	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Metode Systematic Literature Review	<i>Peneliti menyimpulkan bahwa terdapat 12 antecedents OCB diantaranya yaitu Workplace Variables, HRM Policies &amp; Practices, Culture, Contextual Factors, Work Centrality, Org Service Orientation, Org Reputation Threat, Dispositional Variables, Org Commitment, Demographic Variables, Personality Variables, Leader Supportiveness</i>	Penelitian dilakukan di Rumah Sakit
2.	A . Indahwaty Sidin, Muh. Hajrani Basman,	<i>Description of Organizational Citizenship</i>	untuk mengetahui gambaran	<i>OCB dengan dimensi altruism, civic</i>	Penelitian kuantitatif dengan studi	Perawat di RSUD Labuang baji berada pada kategori <i>altruism</i>	

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
	Rini Anggraeni, Irwandy (2020)	<i>Behavior Dimension in Nurses at Labuang Baji Hospital</i>	dimensi Organizational Citizenship Behavior pada perawat di RSUD Labuang Baji.	<i>virtue, courtesy, conscientiousness, sportmanship</i>	deskriptif pada 153 responden. Teknik pemilihan sampel menggunakan probability sampel dengan <i>simple random sampling</i> .	90,8%, <i>civic virtue</i> 96,7%, <i>courtesy</i> 91,5%, <i>conscientiousness</i> 94,8%, & <i>sportmanship</i>	Penelitian dilakukan di Rumah Sakit yang berbeda
3.	David Turnipseed and Gene Murkison (1996)	<i>Organization citizenship behavior : an examination of the influence of the workplace</i>	Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap OCB	Kepuasan kerja, kinerja karyawan, <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)	Menggunakan WES	Hasil penelitian disimpulkan bahwa lingkungan kerja, kepuasan kerja berperan secara signifikan terhadap peningkatan OCB karyawan.	Penelitian ini dilakukan pada tentara Amerika Serikat
4.	Indahwaty Sidin, Fridawaty Rivai, Rifa'ah Mahmudah Bulu (2020)	<i>Organizational Citizenship Behavior Perawat Etnis Bugis di Sulawesi Selatan</i>	untuk mengetahui gambaran OCB perawat etnis Bugis.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Penelitian <i>observational analitic</i> dengan sampel berjumlah 300 orang yang dipilih	Hasil penelitian diperoleh bahwa 300 responden (100%) perawat suku Bugis memiliki tingkat OCB yang tinggi. Nilai budaya <i>siri na passe</i>	Penelitian ini hanya menggunakan satu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
					menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> pada enam rumah sakit di Sulawesi Selatan yaitu RS Universitas Hasanuddin, RSUD Labuang Baji, RSUD Tenriawaru Bone, RSUD Sultan Dg. Radja Bulukumba, RSUD Andi Makkasau Pare-Pare dan RSUD Sawerigading Palopo	dari suku Bugis terefleksi dalam komitmen perawat untuk memiliki OCB yang tinggi	variabel
5.	Joel Adame Tinti, dkk (2017)	<i>The impact of human</i>	Untuk menganalisis	<i>Human resources</i>	Metode Kuantitatif,	Hasilnya mengungkapkan	Penelitian ini tidak

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
		<i>resources policies and practices on organizational citizenship behaviors</i>	bagaimana dampak <i>human resources policies and practices terhadap organizational citizenship behaviors</i>	<i>manajemen (HRM) policies and practices dan organizational citizenship behaviors (OCB)</i>	Basis teori berisi Milkovich dan Boudreau (1994), Dessler (2002), Demo et al. (2012) antara lain untuk mengatasi PPHR dan Katz dan Kahn (1978), Organ (1990) dan Siqueira (2003) kepada OCB. Kami mengumpulkan data dari 156 karyawan perusahaan publik, swasta, dan campuran yang berlokasi di Negara Bagian São	bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara HRM terhadap OCB, dan kami membuktikan bahwa hanya keterlibatan profesional yang menunjukkan hubungan signifikan. Kami juga menyimpulkan bahwa HRM mempengaruhi penyebaran citra organisasi dan saran kreatif dari faktor OCB. Hasilnya menunjukkan saran di mana manajer dapat bertindak untuk mengekstrak, secara efektif, OCB dari karyawan mereka.	dilaksanakan di rumah sakit.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
					Paulo.		
6.	Hwee Hoon Tan dan Min Li Tan (2008)	<i>Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors</i>	Untuk mengetahui pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan <i>Social Loafing</i> terhadap <i>The Role of Personality, Motives, dan Contextual Factors</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior dan Social Loafing: The Role of Personality, Motives, dan Contextual Factors</i>	Menggunakan metode penelitian kuantitatif.	OCB dan Social Loafing berpengaruh positif signifikan baik terhadap <i>The Role of Personality, Motives, maupun Contextual Factors</i>	Penelitian ini hanya dilakukan di sebuah perusahaan manufaktur bukan di rumah sakit
7.	Fabian O. Ugwu & Dorothy Aumbur Igbende (2017)	<i>Going beyond borders: Work centrality, emotional intelligence and employee optimism as predictors of organizational citizenship behavior</i>	untuk menyelidiki sentralitas kerja, kecerdasan emosional, dan optimisme karyawan sebagai prediktor OCB	<i>organizational citizenship behavior (OCB), Work centrality, emotional intelligence dan employee optimism as predictors</i>	Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil analisis regresi yang dihitung, yang mengungkapkan bahwa <i>Work centrality</i> memiliki nilai prediksi positif yang signifikan pada OCB sejalan dengan spekulasi pertama kami. Konsisten dengan hipotesis 2,	Penelitian ini dilakukan di korps pertahanan sipil di tenggara nigeria



No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
			(N = 175) di antara korps pertahanan sipil di Tenggara, Nigeria.			kecerdasan emosional secara signifikan dan positif memprediksi OCB. Pada hipotesis ketiga, hasilnya menunjukkan bahwa optimisme karyawan secara signifikan dan positif memprediksi OCB. Implikasi dari temuan ini bagi organisasi dapat menjadi penekanan kembali pada pentingnya variabel-variabel ini dalam mendorong OCB. Keterbatasan penelitian disorot dan saran untuk penelitian lebih lanjut dibuat.	
8.	Andi Indahwaty Sidin, Nur Arifah, Ery Iswary,	<i>The effect of tribal cultural values of</i>	Penelitian ini bertujuan untuk	<i>Cultural values</i> dan masa kerja	Penelitian kuantitatif ini menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masa kerja tidak	Penelitian ini dilakukan di rumah

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
	Ummu Kalsum, Indah Nur Insani (2021)	<i>Bugis, Makassar, Toraja, and Mandar nurses and tenure on organizational citizenship behavior (OCB)</i>	mengetahui pengaruh masa kerja dan nilai budaya suku Bugis, Makassar, Toraja dan Mandar terhadap Organizational Citizenship Behavior Perawat di Rumah Sakit.		pendekatan studi cross sectional terhadap 500 responden di lima rumah sakit. Sampel dipilih secara simple random sampling, kemudian dianalisis menggunakan uji Regresi Logistik pada software JASP.	berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Sig. p-value $0,119 > 0,05$ sedangkan variabel nilai budaya berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Sig. nilai p $0,007 < 0,05$ . Kesimpulan penelitian, tidak ada pengaruh antara masa kerja perawat terhadap Organizational Citizenship Behavior, sedangkan nilai budaya suku berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior	sakit dan variable yang berbeda

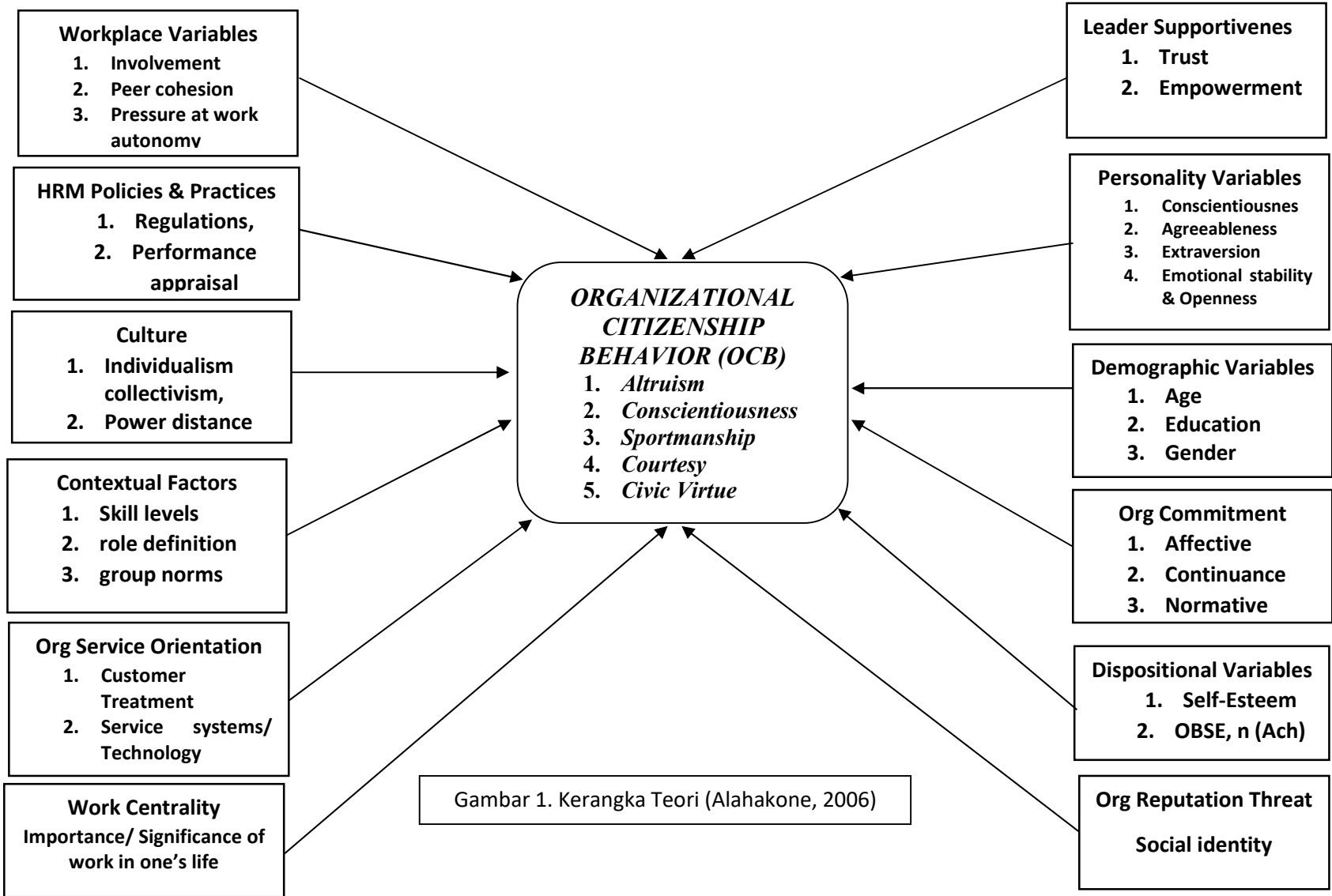
No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
						pada perawat suku Bugis, Makassar, Toraja dan Mandar.	
9.	Panagiotis V. Kloutsiniotis, Dimitrios M. Mihail (2020)	<i>The effects of high performance work systems in employees' service-oriented OCB</i>	Untuk menyelidiki efek dari "Sistem Kerja Kinerja Tinggi (HPWS)" pada "keterlibatan kerja" karyawan dan "Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB)" yang berorientasi pada layanan, melalui pengembangan iklim sosial dan keadilan.	<i>Performance work systems in employees' service-oriented OCB</i>	Pemodelan Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Sebagian (PLS-SEM)" diterapkan berdasarkan sampel 448 karyawan hotel yang berhubungan dengan pelanggan di sepuluh organisasi hotel Yunani.	Secara keseluruhan, temuan mengklarifikasi mekanisme di balik proses HPWS, yang dikenal sebagai "kotak hitam", pengetahuan yang berharga bagi para profesional yang mempraktikkan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	Penelitian terdahulu dilakukan di negara yang berbeda

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
10.	Mary A. Konovsky, Dennis W. Organ (1996)	<i>Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior</i>	Studi ini terhadap 402 karyawan profesional dan administrasi rumah sakit VA menjawab pertanyaan apakah faktor disposisional tertentu (Agreeableness, Conscientiousness, dan Equity Sensitivity) dapat menjelaskan hubungan antara sikap kerja kontekstual	<i>Dispositional, contextual determinants dan OCB</i>	Menggunakan metodologi penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan hal ini tidak terjadi. Keadilan/kepuasan memiliki efek independen pada OCB. Selain itu, Conscientiousness memprediksi beberapa bentuk OCB. Baik Agreeableness maupun Equity Sensitivity tidak mempengaruhi OCB. Implikasi dicatat untuk penyelidikan lebih lanjut ke OCB.	Penelitian terdahulu dilakukan di rumah sakit yang berbeda.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
			dan OCB				
11.	Sri Indarti, Solimun Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, Wardhani Hakim (2016)	<i>The Effect of OCB In Relationship Between Personality , Organizational Commitment and Job Satisfaction To Performance</i>	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku kewargaan organisasional memediasi pengaruh kepribadian, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja.	<i>OCB, Relationship Between Personality , Organizational Commitment and Job Satisfaction To Performance</i>	Penelitian ini dilakukan di kota Makassar dengan populasi seluruh dosen berstatus sebagai dosen tetap yayasan. Dengan menggunakan rumus Slovin, didapatkan sampel sebanyak 295 responden. Analisis statistik inferensial yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah	Hasil penelitian menemukan pengaruh mediasi ( <i>indirect effect</i> ) variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh antara <i>Personality, Organizational Commitment dan Job Satisfaction</i> terhadap Kinerja. Dengan demikian, menunjukkan bahwa semakin tinggi <i>Personality, Organizational Commitment dan Job Satisfaction</i> akan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi, jika dimediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Pada penelitian terdahulu bukan dilakukan dalam bidang kesehatan.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Usulan Penelitian
					Structural Equation Modeling (SEM)	juga semakin tinggi	
12.	Diana Meierhans, Brigitte Rietmann, and Klaus Jonas	<i>Influence of fair and supportive leadership behavior on commitment and organizational citizenship behavior</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh perilaku kepemimpinan yang adil dan suportif terhadap OCB karyawan yang dilaporkan sendiri.	OCB, <i>supportive leadership, commitment</i>	Structural equation models (SEM)	Secara keseluruhan, hasil pemodelan Persamaan struktural memberikan dukungan untuk hipotesis dan menunjukkan bahwa membina kepemimpinan yang adil dan mendukung dapat bermanfaat bagi organisasi.	Penelitian terdahulu dilakukan bukan dalam bidang kesehatan.

P. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori (Alahakone, 2006)

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Aspek-aspek OCB menurut Organ (Organ D. W., 2006) yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*.

Menurut (Alahakone, 2006) *organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua belas *antecedents*, yaitu 1)*Workplace Variables*, 2)*HRM Policies & Practices*, 3)*Culture*, 4)*Contextual Factors*, 5)*Work Centrality*, 6)*Org Service Orientation*, 7)*Org Reputation Threat*, 8)*Dispositional Variables*, 9)*Org Commitment*, 10)*Demographic Variables*, 11)*Personality Variables*, 12)*Leader Supportiveness*.