

**HUBUNGAN DUKUNGAN ORGANISASI DENGAN  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
TENAGA KESEHATAN MEDIS DIRUMAH  
SAKIT ADVENT MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area**



Oleh :  
**MORIZAL PURBA**  
**08.860.0099**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

**HUBUNGAN DUKUNGAN ORGANISASI DENGAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TENAGA KESEHATAN MEDIS DIRUMAH  
SAKIT ADVENT MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area**



Oleh :  
**MORIZAL PURBA**  
**08.860.0099**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

## ABSTRAK

Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Nama : Morizal Purba  
NPM : 08.860.0099

### HUBUNGAN DUKUNGAN ORGANISASI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TENAGA KESEHATAN MEDIS DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Hukum timbal-balik (*norm of reciprocity*) menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan yang baik pula. Persepsi terhadap dukungan organisasi menekankan pada hubungan pertukaran sosial antara karyawan dan organisasi. Dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal-baliknya. Timbal-balik ini berupa peningkatan usaha *in-role* dan *extra-role* (OCB). Penelitian ini dilaksanakan di RSA Medan dengan menggunakan teknik korelasional dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan, sedangkan sampel berjumlah 50 perawat dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan menggunakan skala Likert. Teknik analisa data adalah uji korelasi *product moment* dengan menggunakan SPSS 16.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi yang sangat signifikan antara persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*, hal tersebut dapat dilihat dari perolehan nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,804 pada taraf signifikansi ( $p$ ) 0,000. Ini berarti, semakin positif persepsi terhadap dukungan organisasi perawat, semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* yang diberikan, begitupun sebaliknya. Adapun sumbangan efektif/koefisien determinasi (KP) atas *organizational citizenship behavior* sebesar 64,7%, berarti ada 35,3% lagi yang merupakan sumbangan dari faktor faktor lain.

**Kata Kunci** : perawat, persepsi terhadap dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior*

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunianya akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan selaku dosen pembimbing I yang telah mendukung, mengarahkan dan membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah mendukung, membimbing dan mengarahkan saya dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi. Selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan selaku ketua pada sidang skripsi saya.
4. Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi. Selaku sekretaris pada sidang skripsi saya.
5. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi. Selaku dosen tamu pada skripsi saya.
6. Seluruh staf pengajar di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
7. Direktur Rumah Sakit Advent, Dr. Rudy Charles D. Sitepu beserta seluruh jajaran pimpinan RSA Medan, terkhusus para perawat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk terlibat penelitian saya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

**8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Psikologi UMA Stambuk 2008.**

Teristimewasaya berterima kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda, M. Purba, patriot gagah dalam keluarga dan Ibunda, R. br. Sibuea yang terus menyayangi sepenuh jiwa raga, hangat kasihmu yang buat ku slalu terjaga. Doa dan kucuran keringat kalian sangat berharga untukku.

Terima kasih banyak kepada saudara-saudariku, Kel. R.Simorangkir/br Purba, Sity Zumida Purba S.Kom.,Helena Kartika Purba S. Kom. Erwin Purba dan Helvika Sabatini Purba yang telah memberi dukungan dan doa dalam penyelesaian perkuliahan S1 saya.

Secara khusus berterima kasih kepada Indah Grace Siahaan dan keluarga yang memberikan dorongan semangat dan doa untuk penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih juga kepada rekan-rekan Ikatan Mahasiswa Advent Medan (IMAM) dan Pemuda Advent Padang Bulan (PAPB) yang tetap memberikan semangat dan doa kepada saya untuk penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Kasih memberikan yang terbaik kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril, spiritual maupun wawasan baik pada saat kuliah maupun saat pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini.

Medan, April 2013

Morizal Purba

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. KEPERAWATAN .....	12
a. Pengertian Perawat .....	12



b. Tugas Perawat .....	12
<b>B. ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB).....</b>	<b>14</b>
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	14
b. Aspek-Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	16
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	18
d. Implikasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	19
<b>B. PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI .....</b>	<b>20</b>
a. Pengertian Persepsi.....	20
b. Pengertian Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi .....	21
c. Aspek-aspek Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi .....	23
<b>C. HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR .....</b>	<b>24</b>
<b>D. KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>27</b>
<b>E. HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Tipe Penelitian .....	29
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	29
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Metode Pengumpulan Data .....	31
<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA As Alat Ukur .....</b>	<b>33</b>

G. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. ORIENTASI KANCAH PENELITIAN .....	38
a. Rumah Sakit Advent .....	38
b. Persiapan Penelitian .....	39
B. PELAKSANAAN <i>TRY OUT</i> PENELITIAN .....	41
C. Hasil Uji Coba Alat Ukur .....	43
1. Uji Asumsi .....	45
2. Uji Korelasi <i>Product Moment</i> .....	47
3. Koefisien Determinasi .....	48
4. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	48
D. PEMBAHASAN .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. KESIMPULAN .....	53
B. SARAN .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang mempunyai kespesifikan dalam hal SDM, sarana prasarana dan peralatan yang dipakai. Sering rumah sakit dikatakan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi. Padat modal karena rumah sakit memerlukan investasi yang tinggi untuk memenuhi persyaratan yang ada. Padat sumber daya manusia karena didalam rumah sakit pasti terdapat berbagai profesi dan jumlah karyawan yang banyak. Padat teknologi dan ilmu pengetahuan karena di dalam rumah sakit terdapat peralatan-peralatan canggih dan mahal serta kebutuhan berbagai disiplin ilmu yang berkembang dengan cepat. Padat regulasi karena banyak regulasi/ peraturan-peraturan yang mengikat berkenaan dengan syarat-syarat pelaksanaan pelayanan di rumah sakit (Salimah, 2009).

Dewasa ini banyak kajian baru dan menarik di bidang sumber daya manusia. Manusia dijadikan sebagai subjek dan juga objek dalam penelitian-penelitian SDM untuk mencari hal-hal baru yang dapat dijadikan sebagai sumber peningkatan kemampuan manusia itu sendiri.

Sumber daya manusia yang ada di rumah sakit terdiri dari : 1) Tenaga

kesehatan yang meliputi medis (dokter), paramedis(perawat) dan paramedis non

keperawatan yaitu apoteker, analis kesehatan, asisten apoteker, ahli gizi, fisioterapis, radiographer, perekam medis. 2) Tenaga non kesehatan yaitu bagian keuangan, administrasi, personalia.

Tenaga Kesehatan (Nakes) merupakan salah satu aset yang sangat berharga yang dimiliki oleh sebuah rumah sakit yang merupakan pelaksana pelayanan terhadap pasien. Seperti halnya karyawan/ buruh bagi sebuah perusahaan yang merupakan roda utama penggerak produksi dalam menghasilkan keuntungan yang besar. Tanpa mereka proses produksi tidak akan berjalan meski telah dilengkapi dengan mesin-mesin canggih. Karyawan/ buruh yang tidak proporsional dalam kualitas dan kuantitas juga akan menyebabkan produksi menjadi tidak optimal. Begitu besar peranan karyawan/ buruh bagi perusahaan sehingga layak bagi mereka untuk mendapatkan apresiasi penuh atas peran dan kinerja mereka.

Begitu juga dengan peran Nakes bagi sebuah rumah sakit. Apa yang terjadi jika dalam sebuah rumah sakit terjadi ketidakseimbangan antara Nakes dengan pasien, baik dari segi kualitas dan kuantitas banyak hal buruk yang bisa terjadi. Dari segi kualitas misalnya lamanya proses penanganan, pengobatan dan penyembuhan terhadap penyakit pasien. Bahkan tidak menutup kemungkinan dapat terjadi malpraktik. Dari segi kuantitas yang tidak seimbang antara jumlah Nakes dengan banyaknya pasien akan menyebabkan beban kerja yang sangat tinggi yang melebihi batas kemampuan Nakes sebagai seorang manusia.

Banyak rumah sakit yang memberikan apresiasi penuh terhadap kinerja Nakes, baik berupa gaji yang sesuai, adanya bonus bagi Nakes yang berprestasi,

adanya jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja, bahkan sampai jaminan masa tua. Hal ini dilakukan semata-mata untuk menghargai kinerja Nakes. Tetapi tidak sedikit juga rumah sakit yang tidak begitu memperhatikan kesejahteraan Nakes. Gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja menjadi salah satu fakta yang begitu membelenggu bagi Nakes, meskipun Nakes mempunyai peran yang sangat besar dalam membesarkan rumah sakit dan memberikan keuntungan yang sangat besar bagi rumah sakit.

Fakta-fakta yang ada di lapangan menyebutkan masih adanya kepemimpinan rumah sakit yang otoriter yang seakan menindas Nakes untuk melakukan kinerja yang tinggi dengan apresiasi gaji yang rendah. Tidak adanya jaminan kebebasan bagi Nakes untuk menyatakan pendapat dan berkumpul/berserikat.

Antara Nakes dan rumah sakit memang harus ada simbiosis yang mutualisme. Nakes butuh pekerjaan, rumah sakit butuh Nakes untuk pelayanan terhadap pasien. Jadi dengan Nakes melakukan pelayanan yang sesuai kebutuhan maka mereka juga mengharapkan ada dukungan dan apresiasi yang baik dari rumah sakit. Dukungan organisasi yang dimaksudkan misalnya tidak hanya gaji dan bonus atau beasiswa, bahkan pengembangan karir, ketenangan, kenyamanan dan hubungan kekeluargaan dan kerja yang harus ada di setiap rumah sakit (<http://inotwp.wordpress.com/2011/04/28/tenaga-kesehatan-dan-rumah-sakit>).

Sangat penting bagi perusahaan atau dalam hal ini pihak rumah sakit untuk memilih dan mempertahankan karyawan yang benar-benar berkualitas. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan

kinerja individu yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in role*, tetapi juga perilaku *extra role*. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan inilah yang disebut sebagai *organizational citizenship behavior*.

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi, dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjada dan meningkatkan interaksi yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha pengendalian karyawan dapat diperkecil, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasi.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.

Menurut Robbins (2008:40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Dalam penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Mark (2002), meneliti tentang “*Organizational Citizenship Behavior and Social Capital in Organization*” menemukan bahwa OCB memiliki hubungan positif dengan kinerja organisasi. Dihasilkan pula bahwa OCB adalah penting karena membantu membangun *social capital* yang pada akhirnya memfasilitasi kinerja organisasi.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa OCB menimbulkan dampak positif bagi organisasi. Oleh karena itu, menjadi sangat penting bagi sebuah organisasi untuk menciptakan dan meningkat tingkat OCB dikalangan karyawannya. Salah satunya adalah dengan menganalisis persepsi mereka terhadap dukungan organisasi, untuk keperluan modifikasi intervensi organisasi terhadap kebutuhan karyawannya.

Randall et al. (1999), menyatakan bahwa organisasi yang mendukung adalah organisasi yang merasa bangga terhadap pekerjaan mereka, memberi kompensasi dengan adil dan mengikuti kebutuhan pekerjaanya. Persepsi terhadap

dukungan organisasi menekankan pada hubungan pertukaran sosial antara karyawan dan organisasi. Dikonsepkan sebagai persepsi umum karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli pada kehidupan mereka atau dengan kata lain seberapa besar komitmen organisasi pada karyawan (Eisenberger et al.1986). George dan Brief (dalam Podsakoff, 2000). juga menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dipersepsikan pada level tinggi akan meningkatkan perilaku *extra-role* karyawan seperti; membantu rekan kerja, mengambil tindakan-tindakan yang dapat melindungi organisasi dari resiko, menyumbangkan ide-ide yang membangun, serta berusaha menambah pengetahuan dan keahlian yang bermanfaat bagi organisasi. Shore dan Wayne (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi menjadi prediktor utama *organizational citizenship behavior* (OCB) dan berhubungan positif dengan kinerja dan OCB. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya dan menurunkan ketidak seimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku positif.

Penelitian telah menunjukkan bahwa dukungan organisasi dirasakan secara langsung mengarah pada perilaku kerja yang bermanfaat bagi organisasi, dalam hal ini adalah *organizational citizenship behavior*. Pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku ditemukan berkorelasi positif antara dukungan organisasi dan kinerja yang dilaporkan oleh Fasolo (1995) dan keterlibatan kerja oleh Eisenberger et al. (1986). Penelitian ini telah menunjukkan bahwa karyawan yang percaya bahwa mereka dihargai oleh organisasi mereka akan berperforma lebih baik pada pekerjaan mereka. Sebagai contoh, mereka mungkin akan lebih

bersungguh-sungguh dalam memenuhi kewajiban mereka, atau membuat saran-saran yang bermanfaat bagi organisasi.

Hasil dari penelitian Rhoades & Eisenberger (2002), menunjukkan bahwa karyawan dengan persepsi terhadap dukungan organisasi tingkat tinggi lebih berkomitmen untuk bekerja di organisasi mereka dan puas dengan pekerjaan mereka. Allen et al. (2003) mengatakan, karyawan seperti itu cenderung tidak akan terlambat atau mengundurkan diri, lebih mungkin untuk melampaui tugas pekerjaan formal dan memiliki peran yang lebih tinggi dalam kinerja. Ini konsekuensi dari dampak persepsi terhadap dukungan organisasi untuk kelangsungan hidup organisasi dan karena itu sebuah bukti penting.

Peneliti akan melakukan penelitian ini pada pegawai di Rumah Sakit Advent Medan, khususnya tenaga perawat yang bekerja di sana. Alasan peneliti mengambil lokasi studi penelitian di Rumah Sakit Advent Medan dengan responden perawat di dalamnya antara lain karena penulis melihat bahwa Rumah Sakit Advent Medan sebagai rumah sakit kelas C milik swasta yang mempunyai kewajiban untuk menghasilkan pelayanan kesehatan seutuhnya yang ramah dan profesional sehingga pasien pasien tertolong sebaik-baiknya. Berbagai tuntutan dan tekanan akan perbaikan mutu pelayanan yang diberikan hadir seiring dengan bermunculannya rumah sakit-rumah sakit swasta lainnya yang menawarkan pelayanan dan fasilitas yang semakin canggih. RSA Medan ini harus mampu mempertahankan kepercayaan pasien bahwa pelayanan rumah sakit adalah sangat baik dengan fasilitas yang tidak kalah canggihnya meskipun dengan keterbatasan yang ada yang berkaitan dengan subsidi yayasan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

SDM merupakan salah satu aset penting dari RSA Medan yang bisa dijadikan senjata ampuh dalam menghadapi persaingan tersebut. Penilaian pertama tentang baik atau tidaknya pelayanan bagi seorang pasien berasal dari pelayanan tenaga medis yang terdiri dari dokter dan tenaga perawat karena mereka lah yang berhubungan langsung dengan pasien dan dengan alasan itu pula penulis memilih sampel perawat sebagai sampel dari penelitian ini. Seorang perawat mempunyai peranan penting untuk menciptakan *image* baik sebuah rumah sakit di mata para pasiennya.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan adanya persepsi positif perawat tentang dukungan organisasi yang mereka peroleh seperti organisasi mempertimbangkan setiap ide-ide yang mereka sampaikan, memberi perhatian terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi dan juga member perhatian terhadap tingkat kesejahteraan dan kesehatan pegawainya. Sehingga dengan dukungan organisasi yang dirasakan oleh perawat maka terciptalah perilaku perawat yang *extra role*, contohnya dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam memberi tindakan kepada pasien, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah – masalah interpersonal.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui gambaran *organizational citizenship behavior* dilihat dari persepsi perawat terhadap dukungan organisasi. Adapun judul penelitian ini adalah:

## Hubungan Dukungan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* Tenaga Kesehatan Medis di Rumah Sakit Advent Medan.

### B. Identifikasi Masalah

Randall et al. (1999), menyatakan bahwa organisasi yang mendukung adalah organisasi yang merasa bangga terhadap pekerjaan mereka, memberi kompensasi dengan adil dan mengikuti kebutuhan pekerjanya. Persepsi terhadap dukungan organisasi menekankan pada hubungan pertukaran sosial antara karyawan dan organisasi. George dan Brief (dalam Podsakoff, 2000). juga menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dipersepsikan pada level tinggi akan meningkatkan perilaku *extra-role* karyawan seperti; membantu rekan kerja, mengambil tindakan-tindakan yang dapat melindungi organisasi dari resiko, menyumbangkan ide-ide yang membangun, serta berusaha menambah pengetahuan dan keahlian yang bermanfaat bagi organisasi.

Berdasarkan hasil observasi di rumah sakit Advent Medan, peneliti menemukan adanya persepsi positif perawat tentang dukungan organisasi yang mereka peroleh seperti organisasi mempertimbangkan setiap ide-ide yang mereka sampaikan, memberi perhatian terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi dan juga member perhatian terhadap tingkat kesejahteraan dan kesehatan pegawainya. Sehingga dengan dukungan organisasi yang dirasakan oleh perawat maka terciptalah perilaku perawat yang *extra role*, contohnya dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam memberi tindakan kepada pasien,

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
 perilaku yang menunjukkan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam

organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah – masalah interpersonal.

### C. Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalahnya dengan menjelaskan tentang *organizational citizenship behavior* (khususnya tenaga kesehatan medis) dan persepsi tenaga kesehatan medis terhadap dukungan organisasi.

### D. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* tenaga kesehatan medis di Rumah Sakit Advent Medan.

### E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* tenaga kesehatan medis di Rumah Sakit Advent Medan.

### F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi dalam dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperkaya wawasan psikologi pada umumnya dan psikologi industri organisasi pada khususnya yang berhubungan dengan persepsi terhadap dukungan organisasi dan

*organizational citizenship behavior* (OCB). Diharapkan juga dapat memberikan informasi bagi pembaca mengenai hubungan persepsi terhadap dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi, dukungan dan sumbangan pemikiran bagi pimpinan rumah sakit untuk tetap dan lebih memperhatikan kebutuhan masing-masing karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Advent Medan, khususnya tenaga kesehatan medis demi terbentuknya persepsi perawat yang semakin positif terhadap dukungan organisasi agar tercipta *organizational citizenship behavior* perawat sehingga semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan di dalam rumah sakit.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. KEPERAWATAN

##### a. Pengertian Perawat

Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 23 tahun 1992 perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya dan diperoleh melalui pendidikan keperawatan. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1239/MenKes/SK/XI/2001 tentang Registrasi dan Praktik Perawat pada pasal 1 ayat 1).

Dari defenisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus dari pendidikan perawat sehingga mampu dan memiliki wewenang melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien.

##### b. Tugas Perawat

Menurut Lokakarya Nasional tentang keperawatan tahun 1983, tugas perawat untuk di Indonesia disepakati sebagai :

###### 1. Pelaksana Keperawatan

Perawat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan keperawatan dari yang sederhana sampai yang kompleks kepada individu, keluarga, kelompok

atau masyarakat. Dan adalah merupakan peran utama dari perawat, dimana perawat

dapat memberikan asuhan keperawatan yang profesional, menerapkan ilmu/teori, prinsip, konsep dan menguji kebenarannya dalam situasi yang nyata, apakah kriteria profesi dapat ditampilkan dan sesuai dengan harapan penerima jasa keperawatan.

## 2. Pengelola (*Administrator*)

Sebagai administrator bukan berarti perawat harus berperan dalam kegiatan administratif secara umum. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang spesifik dalam sistem pelayanan kesehatan tetap bersatu dengan profesi lain dalam pelayanan kesehatan. Setiap tenaga kesehatan adalah anggota potensial dalam kelompoknya dan dapat mengatur, merencanakan, melaksanakan dan menilai tindakan yang diberikan, mengingat perawat merupakan anggota profesional yang paling lama bertemu dengan klien, maka perawat harus merencanakan, melaksanakan, dan mengatur berbagai alternatif terapi yang harus diterima oleh klien. Tugas ini menuntut adanya kemampuan managerial yang handal dari perawat.

## 3. Pendidik

Perawat bertanggungjawab dalam hal pendidikan dan pengajaran ilmu keperawatan kepada klien, tenaga keperawatan maupun tenaga kesehatan lainnya. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam keperawatan adalah aspek pendidikan, karena perubahan tingkah laku merupakan salah satu sasaran dari pelayanan keperawatan. Perawat harus bisa berperan sebagai pendidik bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

#### 4. Peneliti

Seorang perawat diharapkan dapat menjadi pembaharu (inovator) dalam ilmu keperawatan karena ia memiliki kreatifitas, inisiatif, cepat tanggap terhadap rangsangan dari lingkungannya. Kegiatan ini dapat diperoleh melalui penelitian. Penelitian, pada hakekatnya adalah melakukan evaluasi, mengukur kemampuan, menilai, dan mempertimbangkan sejauh mana efektifitas tindakan yang telah diberikan. Selain itu perawat perlu melakukan penelitian dalam rangka; mengembangkan ilmu keperawatan dan meningkatkan praktek profesi keperawatan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan tugas perawat adalah pelaksana keperawatan, pengelola, pendidik dan peneliti.

### B. *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

#### a. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi, dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjada dan meningkatkan interaksi yang lebih baik.

Terlebih lagi, untuk melakukan segala sesuatu yang baik manusia tidak selalu

digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, maka usaha pengendalian karyawan dapat diperkecil, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasi.

Borman dan Montowidlo (1993) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi. Dengan kata lain, adanya perilaku ini menyebabkan interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, perselisihan berkurang dan efisiensi meningkat. Perilaku ini muncul karena adanya perasaan sebagai “anggota” organisasi dan merasa “puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih” untuk organisasi. Perasaan sebagai “anggota” dan “puas bila melakukan suatu yang lebih” hanya terjadi jika karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya.

OCB adalah perilaku sukarela, perilaku melebihi tuntutan tugas, yang berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi (Sweeney & McFarlin, 2002). OCB ditandai dengan spontanitas, dilakukan secara sukarela, berdampak konstruktif, dan tidak mengharapkan pamrih (Newstrom & Davis, 2002).

Skarlicki dan Lantham (1996) mengemukakan bahwa OCB mengacu pada kontribusi yang berkaitan dengan organisasi, tetapi tidak secara eksplisit diwajibkan dan juga tidak diberi penghargaan oleh organisasi, walaupun berkontribusi terhadap efektivitas fungsi organisasi.

Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward*

formal organisasi tetapi meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Berdasarkan defenisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela dan melebihi tuntutan pekerjaannya yang berkontribusi terhadap efektivitas organisasi tanpa mengharapkan pamrih dari organisasi.

#### **b. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior***

Organ (1988) mengatakan bahwa orang yang melakukan *organizational citizenship behavior* dikenal sebagai “tentara yang baik”. Terdapat lima Aspek (OCB) sebagai berikut :

##### **a. *Altruism***

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

##### **b. *Conscientiousness***

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

c. *Sportmanship*

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

d. *Courtesy*

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

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, melindungi sumber – sumber yang dimiliki oleh organisasi). Aspek ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek OCB adalah *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*.

### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB cukup kompleks dan saling terikat satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah sebagai berikut:

#### 1. Budaya dan Iklim Organisasi

Menurut Organ (1988) terdapat bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu munculnya perilaku OCB. Sektor non-profit memiliki perbedaan dengan sektor profit di beberapa aspek kebudayaan seperti tujuan, nilai, kompensasi, tugas atau kewajiban, dan gaya kepemimpinan. Pembagian organisasi berdasarkan tujuannya yaitu organisasi profit dan non-profit, masing-masing memiliki budaya dan iklim organisasi yang berbeda, sehingga hal ini mempengaruhi perilaku OCB yang muncul di kedua jenis organisasi tersebut.

#### 2. Kepribadian dan Suasana Hati

Kepribadian dapat mempengaruhi perilaku pekerja secara kelompok dan individu. George dan Brief (dalam Podsakoff, 2000). berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang relatif tetap, sedangkan *mood* dapat berubah-ubah. Suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

### 3. Tipe Kepemimpinan

Pada penelitian Podsakoff et al., (2000) menyatakan bahwa “perilaku kepemimpinan mempengaruhi bawahan untuk menghasilkan kinerja melebihi apa yang seharusnya atau melebihi level minimum yang dipersyaratkan organisasi”.

### 4. Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi

George dan Brief (dalam Podsakoff, 2000) menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dipersepsikan pada level tinggi akan meningkatkan perilaku *extra-role* (OCB). Pekerja yang mendapat dukungan dari organisasi akan memberikan timbal-balik dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, tipe kepemimpinan dan persepsi terhadap dukungan organisasional.

#### d. Implikasi *Organizational Citizenship Behavior*

Beberapa penelitian dilakukan beberapa ahli yang mencoba menghubungkan antara *organizational citizenship behavior* dengan beberapa aspek dalam organisasi.

##### a. Keterkaitan OCB dengan kualitas pelayanan

Podsakoff, et al. (2000) secara khusus meneliti tentang keterkaitan OCB dengan kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa organisasi yang tinggi tingkat OCB dikalangan karyawannya, tergolong rendah dalam menerima komplain dari konsumen. Lebih jauh penelitian itu membuktikan keterkaitan yang erat antara OCB dengan kepuasan konsumen, semakin tinggi

tingkat konsumen dikalangan karyawan sebuah organisasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada organisasi tersebut.

b. Keterikatan OCB dengan kinerja kelompok

Dalam penelitiannya, Geogre dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya keterkaitan yang erat antara OCB dengan kinerja kelompok. Adanya perilaku *altruistic* memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing.

c. Keterkaitan OCB dengan *turnover*

Penelitian yang coba menghubungkan keterkaitan OCB dengan *turnover* karyawan dilakukan oleh Smith et al., (1983) Menemukan adanya hubungan terbalik antara OCB dengan *turnover*. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki OCB rendah memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi (keluar) dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat OCB tinggi.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa OCB menimbulkan dampak positif bagi organisasi. Oleh karena itu, menjadi sangat penting bagi sebuah organisasi untuk menciptakan dan meningkat tingkat OCB dikalangan karyawannya.

## C. PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI

### a. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang mana seseorang mengorganisasikan

dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorinya dalam usahanya memberikan



suatu makna tertentu pada lingkungannya (Siagian, 2002). Lebih lanjut Siagian mengatakan, persepsi tiap orang dapat berbeda-beda karena persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh keinginan dari individu tersebut.

Menurut Robbins (2008) persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberi arti bagi lingkungan mereka. Cara pandang karyawan memandang situasi yang berlaku sering kali memiliki arti lebih penting untuk memahami perilaku daripada situasi itu sendiri.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah penafsiran melalui proses kognitif terhadap objek-objek, simbol-simbol dan orang-orang yang dipandang dari sudut pengalaman yang penting dan diinterpretasikan sebagai suatu gambaran objek tertentu secara utuh.

#### **b. Pengertian Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi**

Menurut Hutchinson (1997), dukungan organisasi bisa juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada individu. Komitmen organisasi pada karyawan bisa diberikan dalam berbagai bentuk, di antaranya berupa *rewards*, kompensasi yang setara, dan iklim organisasi yang adil. Bentuk-bentuk dukungan ini pun berkembang dari mulai yang bersifat ekstrinsik (material) seperti gaji, tunjangan, bonus, dan sebagainya; hingga yang bersifat intrinsik (non material), seperti perhatian, pujian, penerimaan, keakraban, informasi, pengembangan diri.

Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002) persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan

menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dengan menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya.

Penelitian yang dilakukan yang menggunakan sampel karyawan dari berbagai organisasi. Dari penelitian Eisenberger dan Rhoades (2002) pada sampel karyawan dari berbagai organisasi ditemukan bahwa karyawan yang merasa bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa bermaknaan dalam diri karyawan tersebut.

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengungkapkan persepsi terhadap dukungan organisasi juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang di bentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang di bentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka.

Penilaian positif dari organisasi juga meningkatkan kepercayaan bahwa peningkatan usaha dalam bekerja akan dihargai. Oleh karena itu karyawan akan memberikan perhatian yang lebih atas penghargaan yang mereka terima dari atasan mereka. Penilaian positif dari organisasi juga meningkatkan kepercayaan

bahwa peningkatan usaha dalam bekerja akan dihargai. Persepsi karyawan yang baik terhadap dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support/ POS*) kepada kualitas kehidupan kerja mereka akan menimbulkan rasa “hutang budi” dalam diri mereka pada organisasi sehingga mereka akan merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya.

Berdasarkan defenisi para ahli di atas, maka disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat di butuhkan serta memberi penghargaan terhadap kontribusi mereka.

### c. Aspek – Aspek Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi dipengaruhi oleh pengalaman yang dimiliki oleh individu, serta pengamatan mengenai keseharian organisasi dalam memperlakukan seseorang. Menurut Eisenberger et. al., (dalam Allen & Brady 1997), terdapat tiga aspek yang menjadi perhatian utama dari pegawai yaitu:

#### 1. Sikap organisasi terhadap ide-ide pegawai

Dukungan organisasi dipengaruhi oleh sikap organisasi terhadap ide-ide yang dilontarkan oleh pegawai. Bila organisasi melihat ide dari pegawai sebagai sumbangan yang konstruktif, yang mungkin saja dapat diwujudkan melalui perencanaan yang matang, maka individu yang bekerja ditempat tersebut memiliki persepsi yang positif akan dukungan organisasi terhadap diri mereka. Sebaliknya, dukungan organisasi akan menjadi negatif bila perusahaan selalu menolak ide dari pegawai dan segala sesuatu merupakan keputusan dari pimpinan puncak.

## 2. Respon terhadap pegawai yang menghadapi masalah

Dukungan organisasi juga dipengaruhi oleh respon terhadap pegawai yang menghadapi masalah. Bila organisasi cenderung untuk berdiam diri dan tidak memperlihatkan usaha untuk membantu individu yang terlibat masalah, maka pegawai akan melihat bahwa tidak ada dukungan yang diberikan organisasi terhadap pegawai.

## 3. Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan pegawai

Perhatian organisasi akan kesejahteraan pegawai juga mempengaruhi tingkat persepsi dukungan organisasi pegawai. Pegawai yang melihat bahwa organisasi berusaha keras untuk meningkatkan kesejahteraan individu yang bekerja didalamnya, akan melihat hal ini sebagai suatu hal yang positif. Pegawai melihat bahwa organisasi memberikan dukungan agar setiap orang dapat bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan bersama.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan terdapat tiga aspek persepsi terhadap dukungan organisasi (POS) yaitu sikap organisasi terhadap ide-ide pegawai, respon terhadap pegawai yang menghadapi masalah, respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan pegawai.

## C. HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Teori pertukaran sosial menyatakan bahwa sesuatu yang diterima dari pihak lain akan lebih dihargai bila dikarenakan kerelaan hati, bukan karena kewajiban atau tuntutan situasi-kondisi saat itu (Blau, 1964). Penghargaan dari

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

organisasi berupa gaji, promosi, *job enrichment*, pujian, pengakuan, dan kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi lainnya akan lebih menumbuhkan persepsi yang baik oleh karyawan terhadap dukungan organisasional bila mereka yakin bahwa semua pemberian itu berasal dari inisiatif organisasi itu sendiri, bukan karena tekanan pihak luar seperti organisasi buruh atau pemerintah (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Randall et al (1999) menyatakan bahwa organisasi yang mendukung adalah organisasi yang merasa bangga terhadap pekerjaan mereka, memberi kompensasi dengan *fair* dan mengikuti kebutuhan pekerjanya. Dukungan organisasi merupakan dasar hubungan pertukaran yang dijelaskan dalam *terms* prinsip sosial atau ekonomi (Blau, 1964). Salah satu cara utama pertukaran sosial adalah pertukaran menyeluruh (global) antara karyawan dan organisasi.

Persepsi terhadap dukungan organisasi menekankan pada hubungan pertukaran sosial antara karyawan dan organisasi. Dikonsepkan sebagai persepsi umum karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli pada kehidupan mereka, atau dengan kata lain seberapa besar komitmen organisasi pada karyawan (Eisenberger et al, 1986).

Hukum timbal-balik (*norm of reciprocity*) menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan yang baik pula (Blau, 1964). Setton et al, (1996) menyatakan bahwa dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal-baliknya.

Timbal-balik ini berupa peningkatan usaha *in-role* dan *extra-role* yang mereka berikan

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengemukakan bahwa secara psikologis dukungan organisasi yang dipersepsikan level tinggi memunculkan tiga hal pada karyawan yaitu:

1. Berdasar pada hukum timbal-balik, menciptakan perasaan berkewajiban untuk peduli pada keselamatan organisasi dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuannya.
2. Kepedulian, pengakuan, dan rasa hormat organisasi terhadap mereka akan memenuhi kebutuhan sosio-emosional karyawan, sehingga mereka bangga menjadi anggota organisasi dan memasukkan status peran mereka diorganisasi sebagai identitas sosial mereka.
3. Memperkuat keyakinan karyawan bahwa bahwa organisasi mengakui dan menghargai kinerja yang meningkat, dengan kata lain, semakin baik kinerja karyawan semakin besar penghargaan yang diberikan organisasi.

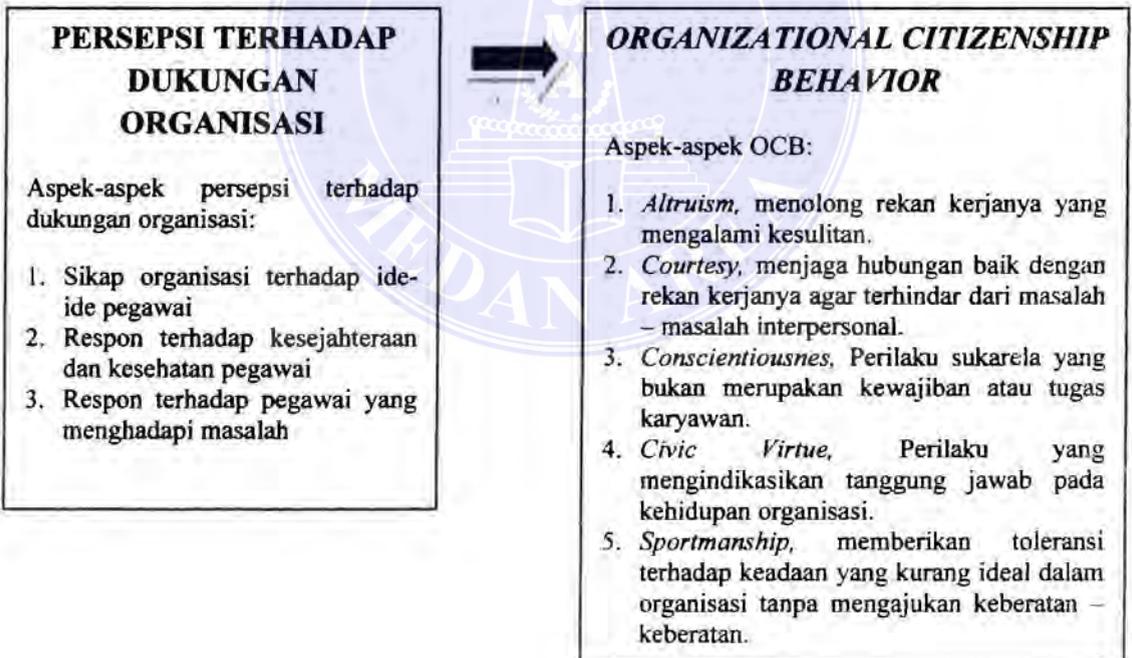
Ketiga hal tersebut diatas membawa keuntungan bagi karyawan (misal: meningkatkan kepuasan kerja dan gairah kerja yang positif) dan bagi organisasi (misal: meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan serta menurunkan *turnover*).

George dan Brief (dalam Podsakoff, 2000) juga menyatakan bahwa dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi akan meningkatkan perilaku *extra-role* (OCB) karyawan seperti: membantu rekan kerja, mengambil tindakan-tindakan yang dapat melindungi organisasi dari resiko, menyumbang

ide-ide yang membangun, serta berusaha menambah pengetahuan dan skill yang bermanfaat bagi organisasi.

Studi Shore dan Wayne (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional merupakan prediktor utama *organizational citizenship behavior* (OCB) dan berhubungan positif dengan kinerja dan OCB. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberi timbal-baliknya dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*

#### D. KERANGKA KONSEPTUAL



## E. HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan uraian diatas dapatlah disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin positif persepsi terhadap dukungan organisasi maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* karyawan. Sebaliknya, semakin negatif persepsi terhadap dukungan organisasi, semakin rendah pula *organizational citizenship behavior* karyawan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

Pembahasan pada metode penelitian ini akan diuraikan mengenai tipe penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur serta teknik analisis data.

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari atau dianalisis adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel-variabel sebagai berikut,

1. Variable Bebas : Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi
2. Variable Terikat : *Organizational Citizenship Behavior*

#### C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel-variabel penelitian bertujuan untuk mengarahkan variabel penelitian agar sesuai dengan metode pengukuran yang telah dipersiapkan.

Adapun definisi operasional variabel-variabel dalam penelitian ini adalah

sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

### 1. *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational citizenship behavior* adalah perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela dan melebihi tuntutan pekerjaannya yang berkontribusi terhadap efektivitas organisasi tanpa mengharapkan pamrih dari organisasi, dimana perilaku individu tersebut mencakup aspek *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue*.

### 2. Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi

Persepsi terhadap dukungan organisasi adalah persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat di butuhkan serta memberi penghargaan terhadap kontribusi mereka dilihat dari sikap organisasi terhadap ide-ide pegawai, respon terhadap pegawai yang menghadapi masalah dan respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan pegawai.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan dengan jumlah 70 orang yang terdiri dari 6 dokter tetap, 5 bidan, 59 perawat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

## 2. Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan anggota sampel yang didasarkan atas tujuan dan pertimbangan tertentu dari peneliti. Kelebihan dari pengambilan menurut tujuan ini adalah murah, cepat dan relevan dengan tujuan penelitiannya. Dalam penelitian ini sampel yang dapat diambil berjumlah 50 orang dengan ciri-ciri:

1. Sampel adalah seorang perawat
2. Masa kerja diatas satu tahun

Menurut peneliti, perawat adalah sampel yang tepat dan dapat menjadi sumber data dalam penelitian ini karena dianggap mampu memberi informasi yang dibutuhkan dan mewakili seluruh tenaga kesehatan yang ada.

### E. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan alat ukur berupa kuesioner berbentuk skala likert dan akan diberikan kepada responden secara *purposive sampling* dan kemudian hasil pengukuran dianalisis dengan perhitungan statistik yaitu korelasi *pearson product moment*. Skala yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah:

1. Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Terdapat lima aspek OCB menurut Organ et al. (1988) yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Courtesy*, *Civic Virtue*.

Kriteria penilaian item *favourabel* berdasarkan skala *Likert* ini adalah nilai 4 untuk jawaban sangat sesuai (SS), nilai 3 untuk jawaban sesuai (S), nilai 2 untuk jawaban tidak sesuai (TS), nilai 1 untuk jawaban sangat tidak sesuai (STS). Sedangkan untuk item *unfavourable* nilai 1 untuk jawaban sangat sesuai (SS), nilai 2 untuk jawaban sesuai (S), nilai 3 untuk pilihan jawaban (TS), nilai 4 untuk pilihan jawaban (STS).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *Likert* 4 jawaban: yakni Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS) dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Setiap butir pernyataan yang disusun dibuat dalam bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Penyusunan skala disusun oleh peneliti.

## 2. Skala Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi

Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek persepsi terhadap dukungan organisasi. Ketiga aspek yang menjadi perhatian utama dari karyawan (Eisenberger et. al., dalam Allen and Brady, 1997) yaitu:

1. Sikap Organisasi Terhadap Ide-Ide Pegawai
2. Respon Terhadap Pegawai yang Menghadapi Masalah
3. Respon Terhadap Kesejahteraan dan Kesehatan Pegawai

Penyusunan skala ini dikelompokkan ke dalam item-item yang mendukung (*favourabel*) dan tidak mendukung (*unfavourabel*) dengan empat kriteria jawaban. Kriteria penilaian item *favourabel* berdasarkan skala *Likert* ini adalah nilai 4 untuk jawaban sangat sesuai (SS), nilai 3 untuk jawaban sesuai (S), nilai 2 untuk jawaban tidak sesuai (TS), nilai 1 untuk jawaban sangat tidak sesuai (STS).

Sedangkan untuk item *unfavorable* nilai 1 untuk jawaban sangat sesuai (SS), nilai

2 untuk jawaban sesuai (S), nilai 3 untuk pilihan jawaban (TS), nilai 4 untuk pilihan jawaban (STS). Penyusunan skala ini disusun oleh peneliti.

## F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Suatu alat ukur diharapkan dapat memberikan informasi sesuai yang diinginkan, oleh karena itu harus memiliki persyaratan tertentu. Alasannya adalah kualitas alat ukur tersebut akan sangat menentukan baik tidaknya suatu hasil penelitian. Dengan demikian suatu alat ukur sebelum digunakan dalam suatu penelitian harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas sehingga alat ukur tersebut tidak menyesatkan hasil pengukuran dari kesimpulan yang didapat (Azwar, 1986).

### 1. Validitas Alat Ukur

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan (mampu mengukur apa yang hendak di ukur) dan kecermatan suatu instrument pengukuran melakukan fungsi ukurnya, yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara satu objek dengan objek yang lain (Azwar, 1986).

Sebuah alat ukur dapat dinyatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud pengukuran tersebut. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur (skala) adalah teknik *product moment* dari Karl Pearson, dengan formulanya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi butir dengan total.

$\sum X$  = Jumlah skor butir

$\sum Y$  = Jumlah skor total

$\sum XY$  = Nilai hasil perkalian variable butir dengan total

$N$  = Jumlah subjek

## 2. Reliabilitas Alat Ukur

Konsep reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga diartikan sebagai kepercayaan, keajegan, kestabilan dan konsistensi. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama, diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 1986).

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Croanbach's Alpha*. Adapun *Croanbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_j^2} \right)$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas instrumen

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

$n$  = jumlah butir pertanyaan

$s_i^2$  = varians butir

$s_t^2$  = varians total

Kriteria dari nilai *Croanbach's Alpha* adalah apabila didapatkan nilai *Croanbach's Alpha* kurang dari 0,600 berarti buruk, sekitar 0,700 diterima dan lebih dari atau sama dengan 0,800 adalah baik.

### G. Teknik Analisis Data

Langkah selanjutnya setelah pengumpulan data dilakukan adalah menalisis data. Kegiatan menganalisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiono, 2005). Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah statistik. Adapun pertimbangan-pertimbangan dengan menggunakan metode analisis statistik menurut Hadi (2000) adalah :

- a. Statistik bekerja dengan angka-angka dan angka-angka ini dapat menunjukkan jumlah frekuensi nilai atau harga.
- b. Statistik bersifat objektif.
- c. Statistik bersifat universal, yakni dapat digunakan pada hampir seluruh penelitian.

Sebelum data dianalisis dengan teknik korelasi *pearson product moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, yaitu :

- a. Uji Normalitas : Yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji Linieritas : Yaitu untuk mengetahui apakah antara variabel persepsi terhadap dukungan organisasi memiliki hubungan yang linier dengan variabel *organizational citizenship behavior*.

Setelah dilakukan uji normalitas dan uji linieritas maka dapat mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan teknik analisis *product moment* dimana rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek darikeseluruhan aitem)

$\sum xy$  : jumlah dari hasil perkalian antara setiap X dengan setiap Y

$\sum x$  : jumlah skor seluruh subjek tiap aitem

$\sum y$  : jumlah skor keseluruhan aitem pada subjek

$\sum x^2$  : jumlah kuadrat skor X

$\sum y^2$  : jumlah kuadrat skor Y

$n$  : jumlah subjek

Korelasi PPM dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga  $(-1 < r < + 1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna;

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

$r = 0$  artinya tidak ada korelasi dan  $r = 1$  berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$  sebagai berikut:

**Tabel. 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai  $r$**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel  $X$  terhadap  $Y$  dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut.

$$KP = r^2 \times 100\%$$

keterangan:  $KP$  = Nilai Koefisien Diterminan

$r$  = Nilai Koefisien Korelasi

Hipotesis Statistik :

1.  $H_0 : r_{xy} = 0$ , Tidak ada hubungan antara persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* tenaga kesehatan medis di rumah sakit Advent medan.
2.  $H_1 : r_{xy} \neq 0$ , Ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* tenaga kesehatan medis di rumah sakit Advent medan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif antara persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* dengan  $r$  nilai sebesar **0,804**. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima ( $r \neq 0$ ), Artinya ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*. Signifikansinya dapat dilihat pada baris sig. (2-tailed)  $< 0.05$ , maka hubungan yang terdapat pada  $r_{xy}$  dianggap signifikan. Hasil uji signifikansi tersebut adalah nilai  $r_{xy}$  hubungan persepsi terhadap dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* adalah 0,804. Artinya,  $p(0,000) < 0,05$  dan dengan demikian korelasi antara kedua variabel sangat signifikan. Sedangkan untuk interval kekuatan hubungan korelasi nilai  $r_{xy}$  (0,804) masuk dalam kategori sangat kuat.
2. Berdasarkan hasil penghitungan sumbangan efektif atau koefisien determinasi (KP) maka diketahui sebesar 64,7% varians *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan oleh persepsi terhadap dukungan organisasi dan sisanya 35,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi merupakan prediktor utama atas *organizational citizenship behavior*.

3. Secara umum, perawat rumah sakit Advent medan memiliki OCB dan POS yang rendah, Mean atau nilai rata-rata empirik OCB yang diperoleh adalah 45,98 sedangkan mean hipotetiknya adalah 57,5. Sedangkan Mean atau nilai rata-rata empirik POS yang diperoleh adalah 48,34 dan mean hipotetiknya adalah 57.5.

## B. SARAN

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

### 1. Saran Kepada Pimpinan Rumah Sakit

Berpedoman pada hasil penelitian di atas yang menyatakan bahwa perawat memiliki *organizational citizenship behavior* dan persepsi terhadap dukungan organisasi yang tergolong rendah, maka dibutuhkan suatu penataan organisasi yang lebih sistematis lagi untuk menciptakan iklim organisasi yang positif yang mungkin dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas interaksi atasan-bawahan. Hal ini dapat ditingkatkan antara lain dengan melakukan komunikasi yang lebih intensif antara atasan dan bawahan, perhatian yang besar oleh atasan terhadap kehidupan kerja bawahannya dengan banyak memberikan motivasi dan bantuan-bantuan yang bisa lebih memudahkan bawahannya dalam bekerja (misal: pemenuhan segala fasilitas kerja, meningkatkan *skill* bawahannya dengan memberikan berbagai macam pelatihan yang dibutuhkan) serta menciptakan atau meningkatkan iklim kerja yang bersifat *team work*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

sehingga satu sama lain bisa saling menguatkan dan menutupi kelemahan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

anggota tim lainnya. Hal ini perlu dilakukan terutama menyangkut aspek kesediaan atasan menggunakan kekuasaan otoritasnya untuk membantu bawahan memecahkan masalah yang dihadapi, yang merupakan aspek dominan dalam mempengaruhi OCB. Kesediaan atasan menggunakan kekuasaan otoritasnya untuk membantu bawahan memecahkan masalah yang dihadapi dapat menimbulkan rasa hormat dan perasaan hutang budi dalam diri karyawan kepada atasannya sehingga mereka akan membalasnya dengan berperilaku *citizenship* (OCB) dalam bekerja. Hal lain yang mungkin perlu bagi RSA Medan adalah untuk meningkatkan lagi dukungan organisasionalnya pada karyawan-karyawan, khususnya perawat dengan lebih memperhatikan kesejahteraan mereka, memberikan penghargaan bagi karyawan-karyawan yang berprestasi, mungkin dengan memberikan beasiswa bagi anak-anak karyawan yang berprestasi disekolahnya sebagai bentuk kepedulian terhadap kehidupan para karyawannya dan bentuk-bentuk dukungan lainnya yang bisa meningkatkan rasa kepemilikan (*sense of belonging*) karyawan terhadap RSA Medan. Hal ini sangat penting agar pegawai, khususnya perawat memiliki persepsi yang semakin positif terhadap dukungan organisasi sehingga dengan demikian mereka dapat bekerja secara ekstra demi meningkatnya *image* baik dan kemajuan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang kita cintai ini sesuai dengan visi dan misi yang dikumandangkan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/5/24

## 2. Saran Kepada Subjek Penelitian

Disarankan kepada subjek penelitian, yakni perawat RSA Medan agar tetap fokus dan semakin baik lagi dalam mendedikasikan ilmu pengetahuan melalui tindakan pelayanan kesehatan kepada para pasien yang membutuhkan pertolongan medis dan perhatian dari anda, agar terwujudlah visi dan misi dari RSA Medan.

## 3. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Menyadari bahwa pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan dan kelemahan, antara lain sampel terbatas hanya dapat digeneralisasikan untuk perawat rumah sakit lainnya, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk melihat persepsi terhadap dukungan organisasi dari seluruh tenaga kesehatan medis maupun non-medis yang ada di rumah sakit. Pemilihan subjek penelitian dalam penelitian tentang OCB ini dirasa kurang tepat. Konsep OCB yang menitik beratkan pada perilaku *altruism* yang dilakukan secara sukarela tanpa mengharapkan apa-apa mungkin akan benar-benar teridentifikasi dengan jelas pada subjek yang sudah mapan dalam pemenuhan kebutuhan fisiknya atau subjek dengan tingkat sosial ekonomi tinggi. Subjek dengan karakteristik inilah yang akan menunjukkan OCB secara konkrit. Mungkin penelitian tentang OCB selanjutnya akan lebih tepat bila dilakukan pada kalangan pimpinan atau direksi dalam suatu organisasi. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berhubungan dengan *organizational citizenship behavior*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Justine B. (2003). *The role perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process*. Journal of Management, 29 (1):99-118.
- Allen, Justine B. & Brady. (1997). Total quality management, organizational commitment, Perceived organization support, and intraorganizational communication. *Management communication quarterly*. Vol 10 316-341.
- Azwar, Saifuddin. (1986). *Reliabilitas dan Validitas Interpretasi dan Komputasi*; Yogyakarta: Liberty.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Borman, W.C & Montowidlo, S.J. 1993. *Expanding the criterion domain to include elements of extra-role performance*. San Francisco: Jossey Bass
- Eisenberger, R., Huntington, R., & Sowa, D. (1986). *Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., & Rhoades, L. (2002). *Perceived Organization Support. A review of the literature*. Journal of applied psychologi, vol 87.
- Fasolo, P. (1995). *Prosedural justice and perceived organizational support: Hypothesized effect on job performance*. In R.S Cropanzano & K.M Kacmar (Eds). *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate in the workplace*. Westport, CT: Quorum Books.
- George, J. M., & Bettenhausen, K. (1990). *Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context*. Journal of Applied Psychology, 75, 698-709
- Lokakarya Nasional tentang keperawatan tahun 1983. <http://www.ui.ac.id/id/academic/fage/fik>. Diakses pada tanggal 19 Desember 2012.
- Hutchinson (1997). *Transportation and The Environment*. The Cammelot Press Ltd, Southampton
- Mark. D. (2002). *Customer Loyalty and Customer Loyalty Program*.
- Newstrom, J.W. & Davis, K. 2002. *Human behavior at work* (11<sup>th</sup> ed). NY
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. Journal of Management, Vol. 26 No. 3, pp. 513-63.

- Randall, M. L. (1999). *Organization politics and organization support as a predictor of work attitudes, job performance, and organizations Citizenship Behavior*. *Journal of Organization Behavior*, 20:159-174.
- Robbins (2008). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat: Jakarta
- Salimah, S. (2009, 3 Januari). *Model 7P Pada Manajemen SDM di Rumah Sakit. Value media*. Di akses pada tanggal 2 Juli 2012 dari <http://indosdm.com/model-7p-pada-manajemen-sdm-di-rumah-sakit/>.
- Setiadi, Matindas & Chairy, 1998. *Pedoman Penulisan Skripsi Psikologi*. Fakultas Psikologi Universitas Universitas Indonesia.
- Setton, R. P., Bennet, N., & Liden, R. C. (1996). "Social exchange in organizations: Perceived organizational support leader-member exchange, and employee reciprocity", *Journal of Applied Psychology*, 81 (3) pp. 219-227.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). *Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support*. *Journal of Applied Psychology*, 78, 774-780.
- Siagian, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Skarlicki, D.P. & Lantham, G.P. 1996. *Increasing citizenship behavior within a labor union. A test of organizational justice theory*. *Journal of applied psychology*, 81, 161-169.
- Sloat, K. C. M. 1999. *Organizational citizenship: does your firm inspire to be "good citizenship"?* *Professional safety*, vol 44 (4):20-23.
- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. 1983. *Organizational citizenship behavior: It's Nature and Antecedent*. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 68(4): 653-663.
- Sugiyono. (2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno Hadi. (2000). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sweeney, P.D. & McFarlin, D.B. 2002. *Organizational behavior: solutions for management*. N.Y: McGraw-Hill.
- Tenaga Kesehatan dan Rumah Sakit. (2011, 28 April). Inotwp. Diakses pada tanggal 2 Juli 2012 dari <http://inotwp.wordpress.com/2011/04/28/tenaga-kesehatan-dan-rumah-sakit/>.