

PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT UMUM (RSU) DEWI SARTIKA KOTA KENDARI YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA
(Effect Of Work Engagement And Organization Citizenship Behaviour (Ocb) On Employee Performance In General Hospital (Rsu) Dewi Sartika Kendari City, Mediated By Job Satisfaction)

Rohayati

Rorohayati76@gmail.com

Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Halu Oleo

Samdin

samdin@uho.ac.id

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Muhammad Masri

masribones@gmail.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Info Jurnal

Sejarah Artikel:

Diterima

11 – 11 – 2021

Disetujui

20 – 12 – 2021

Dipublikasikan

28 – 04 - 2022

Keywords:

Employee Performance, Job Satisfaction, Organization Citizenship Behaviour (OCB), Work Engagement,

Klasifikasi JEL:

H10; H11

Abstract

The research objective is to find out; 1) the effect of job involvement on job satisfaction at Dewi Sartika Hospital, Kendari City. 2) the influence of organization citizenship behavior (OCB) on job satisfaction at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City. 3) the effect of work involvement on employee performance at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City. 4) the influence of organization citizenship behavior (OCB) on employee performance at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City. 5) the effect of job satisfaction on employee performance at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City. 6) the role of job satisfaction as mediating the effect of work involvement on employee performance at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City. 7) the role of job satisfaction as mediating the influence of organization citizenship behavior (OCB) on employee performance at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City. This research design uses a quantitative approach, with the type of explanatory research. The sampling technique in this study is non-probability sampling, ie the sampling method is not random. The data used are primary and secondary data. The data analysis method of this research is descriptive analysis and Partial Least Square (PLS). The results showed that; 1) Job involvement has a significant effect on job satisfaction. 2) Organization Citizenship Behavior (OCB) has a significant effect on job satisfaction. 3) work involvement has no significant effect on employee performance. 4) Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a significant effect on employee performance. 5) job satisfaction has a significant effect on employee performance. 6) Job satisfaction is proven to play a role in mediating the effect of work involvement on employee performance. 7) Job satisfaction is proven to play a role in mediating the effect of organization citizenship behavior (OCB) on employee performance.

I. PENDAHULUAN

Keberhasilan karyawan dalam bekerja merupakan wujud dari aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan bagi perusahaan, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan perusahaan (Mahardika, Hamid, Ruhana 2013). Sehingga, dapat dikatakan keberhasilan merupakan kinerja yang harus dicapai untuk perubahan. Kinerja karyawan akan mempengaruhi perusahaan dalam mencapai tujuan. Kemampuan kerja merupakan pengetahuan dan penguasaan karyawan sebagai teknis pelaksana tugas yang diberikan kepadanya.

Kinerja dikatakan baik apabila unsur terpenuhinya indikator kinerja tersebut, namun dalam kenyataannya masih terdapat karyawan yang kurang memenuhi indikator kinerja karyawan tersebut. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data yang ada pada rumah sakit umum Dewi Sartika masih mengalami hambatan dalam pelayanan dikarenakan bahwa secara keseluruhan karyawan cukup memadai, namun secara khusus pada bagian-bagian tertentu masih kurang, sehingga kualitas kerja, kuantitas kerja, ketetapan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja masih perlu ditingkatkan secara keseluruhan guna memenuhi standar pelayanan yang ada khususnya pada pelayanan kesehatan di wilayah baruga kota kendari.

Rumah Sakit Umum Dewi Sartika merupakan Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan secara umum kepada masyarakat yang ada di wilayah baruga kota kendari dan sekitarnya, Rumah sakit Umum Dewi Sartika sendiri mulai di bangun pada tahun 2009 dengan izin operasional sementara dari walikota Kendari no 56/izin/XI/2010/001 tanggal 5 november 2010, maka Rumah sakit ini resmi berfungsi dan melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kesehatan dibawah naungan Yayasan Widya Ananda Nugraha Kendari yang sekaligus sebagai pemilik Rumah sakit dengan klasifikasi D. Rumah sakit Umum memiliki Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat diantaranya adalah: 1) Pelayanan Rawat Inap, 2) Pelayanan Rawat Jalan, 3) Pelayanan Gawat Darurat, 4) Pelayanan Kamar Bersalin, 5) Pelayanan Kamar Operasi, dan 6) Penunjang Medis dan Non Medis, namun setelah dilakukan wawancara di awal menunjukkan bahwa rumah sakit umum Dewi Sartika masih melakukan membenahan dan peningkatan pelayanan.

Peningkatan kinerja karyawan yang ada dalam sebuah perusahaan khususnya pada rumah sakit bukan suatu hal yang mudah, untuk itu diperlukan perilaku yang menunjang. Perilaku tersebut tidak hanya berkaitan dengan perannya dalam job deskriptif saja tetapi juga perilaku ekstra dari individu tersebut, seperti membantu karyawan lain dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan kantor dengan suka rela, sehingga dengan hal tersebut dapat membantu perusahaan dalam mencapai keberhasilan perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan. Menurut Wiraman (2013) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya keterlibatan kerja dan *organizational citizenship behavior*.

Faktor yang berperan dalam meningkatnya kinerja pada karyawan adalah keterlibatan kerja. Menurut Brown (2003) keterlibatan kerja mempunyai hubungan dengan kinerja. Seorang karyawan apabila semakin terlibat dalam pekerjaannya akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Cohen (2000) bahwa karyawan yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi adalah orang yang memandang pekerjaan sebagian yang penting dalam kehidupan yang mempengaruhi hasil kerja.

Organ (1995) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan yang dilakukannya secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan sistem imbalan, dan secara keseluruhan perilaku tersebut mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi. Menurut Aldag dan Reschke (1997) mendefinisikan *organizational citizenship behaviors* sebagai kontribusi individu yang sangat besar melebihi tuntutan peran di organisasi dan menjadikan pencapaian kinerja yang sangat baik.

Selain itu, Kinerja dapat meningkat karena adanya kepuasan kerja. Menurut Handoko (2010, Hal. 68) Mengemukakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Selain itu, menurut Kreitner

(2005, Hal. 80) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diartikan sebagai sebuah efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Kepuasan kerja yang diperoleh, diharapkan kinerja pegawai yang tinggi dapat dicapai para pegawai. Tanpa adanya kepuasan kerja, pegawai akan bekerja tidak seperti apa yang diharapkan oleh perusahaan. Maka akibatnya kinerja pegawai menjadi rendah, sehingga tujuan perusahaan atau lembaga secara maksimal tidak akan tercapai. Disamping itu selanjutnya untuk terus meningkatkan kepuasan pegawai adalah dengan cara meningkatkan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*.

II. TINJAUAN LITERATUR

Keterlibatan Kerja

Menurut Lodahl & Kejner dalam Aryaningtyas & Suharti (2013) keterlibatan kerja didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mengidentifikasi secara psikologis dengan pekerjaannya atau pentingnya pekerjaan dalam citra diri individu. Seorang karyawan dikatakan terlibat dalam pekerjaannya apabila karyawan tersebut dapat mengidentifikasikan diri secara psikologis dengan pekerjaannya dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya, selain untuk organisasi (Prihatini, 2013). Keterlibatan kerja sebagai tingkat sampai sejauh mana performansi kerja seseorang mempengaruhi harga dirinya dan tingkat sampai sejauh mana seseorang secara psikologis mengidentifikasikan diri terhadap pekerjaannya atau pentingnya pekerjaan dalam gambaran diri totalnya.

Brown (dalam Prihatini, 2013) mengatakan bahwa keterlibatan kerja merujuk pada tingkat dimana seseorang secara psikologis memihak kepada organisasinya dan pentingnya pekerjaan bagi gambaran dirinya. Ia menegaskan bahwa seseorang yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi dapat terstimulasi oleh pekerjaannya dan tenggelam dalam pekerjaannya. Robbins (2001) menambahkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi sangat memihak dan benar-benar peduli dengan bidang pekerjaan yang mereka lakukan. Seseorang yang memiliki keterlibatan yang tinggi akan melebur dalam pekerjaan yang sedang ia lakukan.

Dalam penelitian ini pengukuran keterlibatan kerja mengacu pada pendapat Robbin dan Judge (2008), keterlibatan kerja dapat diukur dengan beberapa dimensi diantaranya:

1. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan: Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan dapat menunjukkan seorang pekerja terlibat dalam pekerjaan. Aktif berpartisipasi adalah perhatian seseorang terhadap sesuatu. Dari tingkat atensi inilah maka dapat diketahui seberapa seorang karyawan perhatian, peduli, dan menguasai bidang yang menjadi perhatiannya.
2. Menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama: Menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama pada karyawan yang dapat mewakili tingkat keterlibatan kerjanya. Apabila karyawan merasa pekerjaannya adalah hal yang utama. Seorang karyawan yang mengutamakan pekerjaan akan berusaha yang terbaik untuk pekerjaannya dan menganggap pekerjaannya sebagai pusat yang menarik dalam hidup dan yang pantas untuk diutamakan.
3. Melihat pekerjaannya sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri: Keterlibatan kerja dapat dilihat dari sikap seseorang pekerja dalam pikiran mengenai pekerjaannya, dimana seorang karyawan menganggap pekerjaan penting bagi harga dirinya. Harga diri merupakan panduan kepercayaan diri dan penghormatan diri, mempunyai harga diri yang kuat artinya merasa cocok dengan kehidupan dan penuh keyakinan, yaitu mempunyai kompetensi dan sanggup mengatasi masalah-masalah kehidupan.

Organization Citizenship Behaviour (OCB)

Organ (1997) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Organ (1997:126) juga mencatat bahwa OCB ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis kepuasan berdasarkan *performance*. Sementara itu konstruksi dari *ekstra-role behavior* (ERB) yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran.

Aldag & Resckhe (1997:1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu, yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberikan reward oleh perolehan kinerja tugas. Robbins dan Coulter (2005:373) OCB adalah sikap sukarela seorang karyawan yang melebihi tugas kerjanya, dimana sikap ini mampu menciptakan efektivitas fungsi dari organisasi. Greenberg and Baron (1997) *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya.

Dalam penelitian ini, indikator variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) mengadopsi pendapat yang dikemukakan Organ (2006:19), menjelaskan OCB terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. *Altruism* yaitu perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain;
2. *Conscientiousness* yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pegawai;
3. *Sportmanship* yaitu 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 pegawai, sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan;
4. *Courtesy* yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain;
5. *Civic Virtue* yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional yang memberikan kesenangan bagi pegawai atau hasil yang diperoleh positif berdasarkan penilaian hasil pekerjaan dan pengalaman kerja seorang pegawai (Locke, 1976:316). Pendapat yang sama Spector (1997:316) mengklasifikasikan kepuasan kerja sebagai penghargaan, komunikasi, hubungan dengan rekan kerja, tunjangan tambahan, kondisi pekerjaan, sifat pekerjaan itu sendiri, organisasi itu sendiri, kebijakan dan prosedur organisasi, upah, pertumbuhan pribadi, peluang promosi, pengakuan, keamanan, dan pengawasan.

Kepuasan kerja menggambarkan seberapa puas seseorang dengan pekerjaannya yang berhubungan erat dengan banyak faktor dalam organisasi seperti motivasi kerja, kinerja pegawai, kepemimpinan, sikap, konflik dan lainnya (Parvin dan Kabir, 2011). Demikian pula, pegawai sering mengembangkan kombinasi yang bertahap tentang perasaan positif dan negatif, nilai-nilai dan persepsi tentang berbagai fitur pekerjaan, seperti sifat pekerjaan, pengawasan, hubungan rekan kerja, kondisi kerja, beban kerja, promosi, peluang pelatihan, keamanan pekerjaan dan karier oleh Luthans (2011:141-143). Karena itu kepuasan kerja dikatakan sebagai fenomena kompleks dengan berbagai aspek atau faktor yang mempengaruhinya termasuk gaji, lingkungan kerja, otonomi, komunikasi dan komitmen organisasi.

Berdasarkan pada teori yang dijelaskan para ahli di atas, maka pengukuran kepuasan kerja dalam penelitian ini terdapat 5 indikator yang dikenal dengan istilah *Job Descriptive Index* (JDI), dikutip dari Robbins & Judge (2018:116), yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri, baik dari segi tanggungjawab, tujuan dan tugas yang diemban yaitu kondisi yang menunjukkan perasaan puas pegawai terhadap pekerjaan yang menyenangkan dan tugas yang diemban diselesaikan sesuai dengan rencana.
- 2) Gaji/insentif, yaitu kondisi emosional pegawai yang puas dengan *reward* atau insentif yang diterima sesuai tugas yang diselesaikan dengan penuh tanggungjawab.

- 3) Kesempatan promosi, yaitu perasaan puas pegawai terhadap peluang karier dan kesempatan untuk peningkatan jabatan dan mengembangkan diri melalui promosi yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai.
- 4) Pengawasan, yaitu perasaan puas pegawai terhadap pengawasan dan kontrol yang efektif dilakukan supervisor selanjutnya adanya bantuan teknis dari pengawas jika pegawai kurang memahami tupoksi yang diembannya.
- 5) Rekan kerja, adanya kerjasama yang baik yang saling mendukung dalam penyelesaian tugas dan saling memotivasi dengan rekan kerjanya dalam penyelesaian tugas sehingga tercipta hubungan sosial yang harmonis dalam penyelesaian tugas.

Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2011:172), yaitu “Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi”. Mangkunegara (2011:9) mendefinisikan kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.

Menurut Robbins (2001), Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Mathis dan Jackson (2011:81) Kinerja (*performance appraisal*) adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan. Sedangkan Simamora (2006:36) kinerja adalah ungkapan intervensi kecakapan, kemahiran dan keahlian dalam rangka peningkatan produktivitas yang dapat diukur dan dinilai. Kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja karyawan mengacu pada teorinya Mathis dan Jackson (2002) yaitu :

- 1) Kuantitas output.
Jumlah yang dihasilkan dalam bekerja, terdiri dari: jumlah pekerjaan yang diselesaikan, menetapkan target pekerjaan, dan bekerja sesuai prosedur.
- 2) Kualitas output.
Kualitas pekerjaan yang dihasilkan, terdiri dari : keterlibatan dalam pengerjaan, disiplin kerja, ketaatan dalam prosedur kerja, dedikasi dalam bekerja, mengikuti aturan-aturan.
- 3) Ketepatan.
Kemampuan melakukan pekerjaan sesuai syarat, yaitu bekerja secara konsisten, handal dalam memberikan layanan, bekerja dengan benar.
- 4) Kehadiran di tempat kerja.
Keyakinan akan kehadiran di tempat kerja dan sesuai dengan jam kerja, terdiri dari: datang ke kantor tepat waktu, dan tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja kecuali untuk urusan pekerjaan.
- 5) Sikap Kooperatif.
Kemampuan tenaga kerja untuk bekerjasama dengan orang lain dalam rangka menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, terdiri dari: dapat bekerjasama dengan semua orang, kemudian dalam menjalankan tugas lebih mengutamakan kerjasama dibandingkan kerja sendiri.

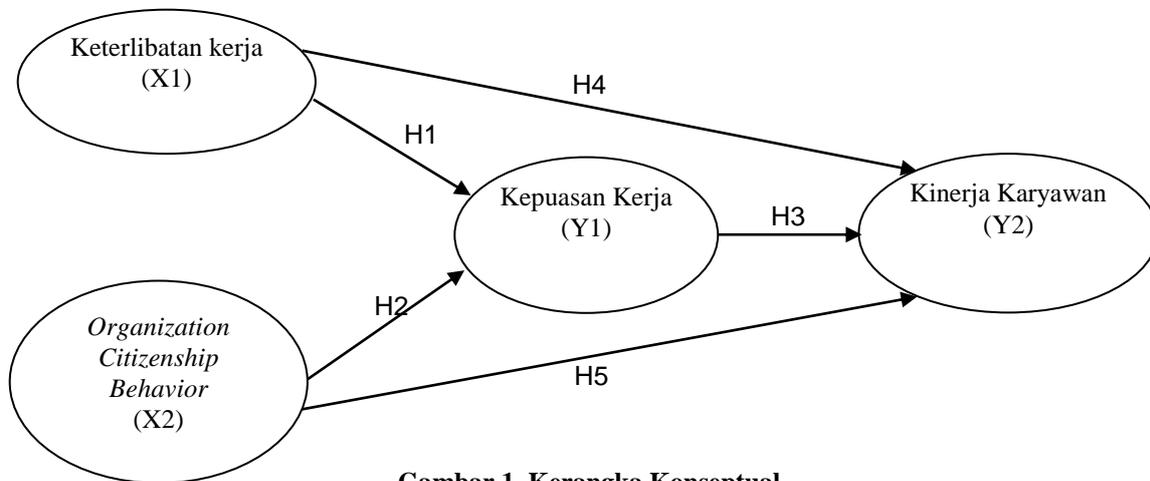
Pengaruh keterlibatan kerja terhadap Kepuasan kerja

Keterlibatan kerja adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan berbagai tanggung jawab pencapaian tujuan itu. Luthans (2006) mendefinisikan bahwa keterlibatan kerja terjadi jika anggota organisasi menempatkan dirinya dalam peran fisik, kognitif, dan emosional selama bekerja.

Hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh Keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja seperti yang dikemukakan I Wayan Jendra Ariana dan I Gede Riana (2016), Gladys Meigy Sanger (2013), Jefan

Basten Kembau, Greis M. Sendow, dan Hendra N. Tawas (2018), bahwa keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja, berdasarkan uraian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada RSUD Dewi Sartika Kota Kendari.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Pengaruh *Organization Citizenship Behaviour* terhadap Kepuasan kerja

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menunjuk pada tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan melampaui peran yang telah disyaratkan oleh organisasi dan tindakan-tindakan tersebut memajukan kesejahteraan dari rekan kerja, kelompok kerja atau bahkan organisasi. Organisasi tergantung pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari karyawan untuk membantu koleganya yang sedang mempunyai masalah, menciptakan suatu iklim kerja yang positif, dengan sabar menghadapi gangguan tanpa mengeluh dan menjaga aset yang dimiliki organisasi (Farahida, 2004).

Dalam penelitian ini ada lima indikator pengukuran OCB yang diadopsi dari teorinya Luthans, (2011) yaitu: (1) *altruistic behavior* (perilaku membantu atau bekerja sama), (2) *courteous behavior* (perilaku sopanan) (3) *sportsmanship behavior* (perilaku menghindari keluhan atau sportivitas) (4) *conscientious behavior* (perilaku tepat waktu atau bekerja melebihi perannya) dan (5) *civic virtue behavior* (perilaku tanggung jawab sosial).

Hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan kerja seperti yang dikemukakan oleh Endah Rahayu Lestari dan Nur Kholifatul Fithriyah Ghaby (2018), Nur Zaman dan Endang Tjahjaningsih (2017), Stefhani dan Laksmi Sito Dwi Irvianti (2014)., bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja, berdasarkan uraian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada RSUD Dewi Sartika Kota Kendari

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Menurut Robbins (2003;78) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”.

Hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja seperti yang dikemukakan oleh Titik Rosita (2006); Ferri Alfian, Muhammad Adam, Mahdani Ibrahim, (2017); Munparidi, A. Jalaludin Sayuti, (2020); Yuniarsih, Muhammad Ramaditya, (2020); Yuniarsih,

Muhammad Ramaditya, (2020), bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, berdasarkan uraian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada RSUD Dewi Sartika Kota Kendari.

Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Keterlibatan kerja merupakan tingkat sejauh mana karyawan menilai bahwa pekerjaan yang dilakukannya memiliki potensi untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya sebagai hasil dari proses identifikasi psikologis yang dilakukan karyawan terhadap tugas-tugas yang bersifat khusus atau pekerjaannya secara umum yang mana proses tersebut bergantung pada sejauh mana kebutuhan-kebutuhan, baik intrinsik maupun ekstrinsik, dirasa penting (Kanungo, 1982).

Luthans (2006) mendefinisikan bahwa keterlibatan kerja terjadi jika anggota organisasi menempatkan dirinya dalam peran fisik, kognitif, dan emosional selama bekerja. Robbin dan Judge (2008), keterlibatan kerja dapat diukur dengan beberapa indikator diantaranya : (1) Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan, (2) Menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama, (3) Melihat pekerjaannya sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri. Sementara untuk mengukur kinerja karyawan dalam penelitian ini mengacu pada teorinya Mathis dan Jackson (2002) yaitu : (1) Kuantitas output, (2) Kualitas output, (3) Ketepatan, (4) Kehadiran di tempat kerja, (5) Sikap Kooperatif.

Hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh Keterlibatan kerja terhadap kinerja seperti yang dikemukakan Gusmarni & Kasmiruddin (2018), Aria Elshifa, Ary Dwi Anjarini, Aghus Jamaludin Khari, dan Aria Mulyapradana (2020), Eni Erlina Ritonga (2018), Muhammad Hadi Wirawan (2018), M. Hibbul Watoni, dan Joko Suyono (2019), Cyntia Mahadika dan Moch Aminudin Hadi (2018), Oki Alfajri (2019), Marwan, Istib Saroh, Fadhliah M. Alhadar dan Jannati T. (2020), bahwa keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, berdasarkan uraian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada RSUD Dewi Sartika Kota Kendari.

Pengaruh Organization Citizenship Behaviour terhadap Kinerja Karyawan

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu, yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberikan reward oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku yang meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

Hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh Organization Citizenship Behaviour terhadap kinerja seperti yang dikemukakan Tony Wijaya, Pantja Djati S (2007); Frenelly F. M. Kimbal Greis M. Sendow Decky J. Adare, (2015); Elizabeth Patras Yuyun, (2017); Yuniarsih, Muhammad Ramaditya, (2020); Nufus Hayatun (2011) Sofiandy Zakaria (2011), bahwa *Organization Citizenship Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, berdasarkan uraian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₅: *Organization Citizenship Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada RSUD Dewi Sartika Kota Kendari.

Peran Mediasi Kepuasan Kerja

Pengujian pengaruh antar konstruk penelitian ini dilakukan baik secara universal maupun kontingensi yakni melalui peran mediasi kepuasan kerja. Karena itu rujukan teoritis yang menjadi dasar dalam pengujian peran mediasi Kepuasan kerja adalah teori manajemen SDM dan teori perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Malthis dan Jackson (2011:14) dan Edwin Flippo (2002:12) bahwa MSDM adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang berhubungan dengan sistem rancangan formal dari organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi dari bakat pegawai untuk mewujudkan kinerja organisasi.

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional yang memberikan kesenangan bagi pegawai atau hasil yang diperoleh positif berdasarkan penilaian hasil pekerjaan dan pengalaman kerja seorang pegawai (Locke, 1976:316). Selanjutnya Locke menganggap kepuasan kerja pegawai merupakan keadaan emosi

yang membahagian dan optimis pegawai yang bersumber dari evaluasi kinerja berdasarkan hasil pencapaian kerja atau pengalaman kerja dan menghargai pekerjaan yang diamanahkan.

Pendekatan terbaik dalam memperbaiki kinerja dapat dijelaskan baik secara universal dan kontingensi dari elemen-elemen endogennya. Perspektif *contingency* menyatakan hubungan antara variabel independen dan dependen yang relevan akan berbeda untuk tingkat variabel kontingensi kritikal yang berbeda. Karena itu kepuasan kerja dalam penelitian di diadopsi dari teori kepuasan yang dikemukakan oleh Luthans (2011:243); Schermerhorn *et. al* (2012:78); Kreitner dan Kinicki (2014:56) dan *Job Descriptive Index* (JDI), dikutip dari Robbins & Timothy (2017:116) yang terdiri atas puas pada pekerjaanitu sendiri, puas terhadap pemberian isentif/bonus dan tunjangan, kepuasan terhadap kondisi kerja,kepuasan terhadap rekan kerjadan kepuasan terhadap pengawasan (*supervisor*) yang dapat membuat para pegawai senang dengan tingkat tanggung jawab yang diberikan dalam melakukan pekerjaan tersebut. Berdasarkan kajian literatur, seperti yang dijelaskan di atas, peneliti ini mengusulkan untuk menguji hipotesa mediasi berikut ini:

H₆: kepuasan kerja berperan sebagai mediasi pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan.

H₇: kepuasan kerjaberperan sebagai mediasi pengaruh ocb terhadap kinerja karyawan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory* research dengan pengumpulan data dilakukan dalam satu tahap (*one short study*) atau secara *cross-section*, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara keterlibatan kerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB) dankepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Dewi Sartika di Kota Kendari. Populasi Penelitian ini dilaksanakan pada Fasilitator Kelurahan (Faskel) dengan jumlah 53 orang. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil maka semua populasi sebanyak 95 Responden dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian Pemilihan sampel dalam peneitian ini didasarkan pada metode sampel jenuh (*sensus*), dikatakan metode *sensus* karena semua populasi digunakan data dalam penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden berkaitan dengan variable yang di bahas dalam penelitian ini. Kuisioner yang digunakan adalah tipe pilihan, dimana responden diberikan alternatif jawaban untuk memilih satu dari lima jawaban yang disediakan. Teknik analisis data untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel penelitian. Keempat variable tersebut yaitu keterlibatan kerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan kepuasan Kerja, terhadap Kinerja karyawan.

Pada dasarnya terdapat lima hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini. Hipotesis-hipotesis tersebut akan dilakukan pengujian dengan menggunakan metode persamaan struktural dengan pendekatan PLS (*Partial Least Square*), dengan menguji signifikan koefisien jalur yang ada pada model. Pendekatan PLS digunakan untuk menguji hipotesis yang komplek dengan menghitung pengaruh variabel independen (eksogen) terhadap suatu varibel dependen (endogen). Oleh karena itu untuk menyimpulkan apakah hipotesis penelitian terbukti, digunakan *cut-off value* nilai t-tablet = 1,960 (Ghozali, 2006:31). Dengan demikian, jika t statistik pada jalur yang diuji $\geq 1,960$, maka hipotesis penelitian terbukti. Hasil penelitian tersebut secara rinci dapat dilihat pada Tabel 1.

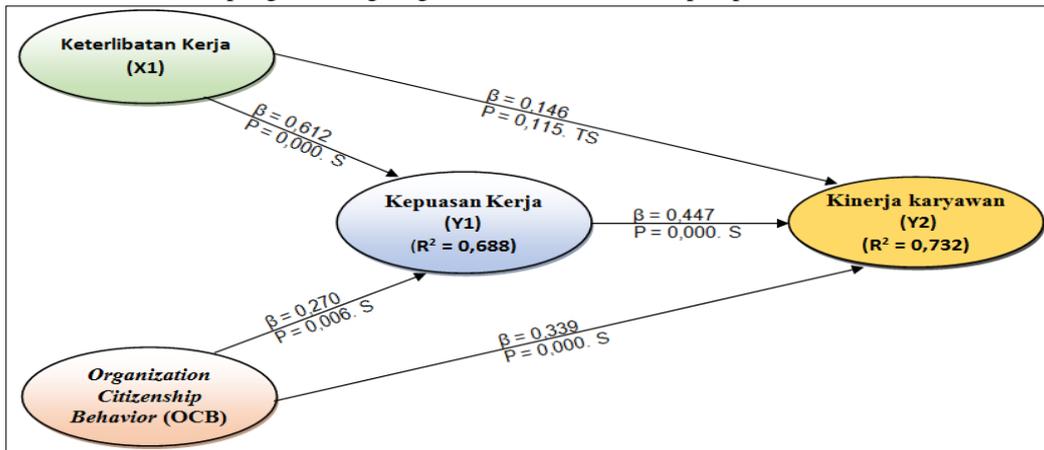
Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penelitian Pengaruh Langsung

Hipotesis	Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-STATISTIK	P-Value	KET
Hipotesis 1	Keterlibatan kerja (X1) -> Kepuasan kerja (Y1)	0.612	6.999	0.000	Signifikan
Hipotesis 2	Organization Citizenship Behavior (X2) -> Kepuasan kerja (Y1)	0.270	2.732	0.006	Signifikan

Hipotesis	Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-STATISTIK	P-Value	KET
Hipotesis 3	Kepuasan kerja (Y1) -> Kinerja karyawan (Y2)	0.447	4.182	0.000	Signifikan
Hipotesis 4	Organization Citizenship Behavior (X2) -> Kinerja karyawan (Y2)	0.339	3.244	0.001	Signifikan
Hipotesis 5	Keterlibatan kerja (X1) -> Kinerja karyawan (Y2)	0.146	1.578	0.115	Tidak Signifikan

Sumber : Data primer diolah 2021

Model analisis pengaruh langsung secara keseluruhan tampak pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2 Diagram Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Sumber : Hasil Olahan PLS Tahun 2021

Hasil pengujian pengaruh antar variabel Gambar 2 dan Tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengujian koefisien jalur pengaruh langsung dan hipotesis penelitian bertujuan untuk menjawab apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak.

- pengujian tentang pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,612 dan nilai t-statistik lebih besar dari t tabel ($6,999 > 1,960$) dengan nilai P-value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, Oleh karena itu dapat disimpulkan peningkatan keterlibatan kerja searah positif dan nyata terhadap peningkatan kepuasan kerja, dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima atau didukung oleh fakta empiris.
- hasil pengujian tentang pengaruh *Organization Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,270 dan nilai t-statistik lebih besar dari t tabel ($2,732 > 1,960$) dengan nilai P-value 0,006. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, Oleh karena itu dapat disimpulkan perubahan peningkatan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) searah positif dan nyata terhadap peningkatan kepuasan kerja, dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima atau didukung oleh fakta empiris.
- hasil pengujian tentang pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,146 dan nilai t-statistik lebih besar dari t tabel ($1,578 < 1,960$) dengan nilai P-value 0,155. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Oleh karena itu dapat disimpulkan perubahan atau peningkatan keterlibatan kerja tidak memberikan dampak positif dan nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan, dengan demikian hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima atau tidak sesuai dengan fakta empiris.

- hasil pengujian tentang pengaruh *Organization Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan menghasilkan nilai koefisien jalur sebesar 0,339 dan nilai t-statistik lebih besar dari t tabel ($3,244 > 1,960$) dengan nilai P-value 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Oleh karena itu dapat disimpulkan perubahan atau peningkatan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berdampak positif dan nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan, dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima atau sesuai dengan fakta empiris.
- hasil pengujian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menghasilkan nilai koefisien Jalur sebesar 0,447 dan nilai t-statistik lebih besar dari t tabel ($4,182 > 1,960$) dengan nilai P-value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Oleh karena itu dapat disimpulkan perubahan atau peningkatan kepuasan kerja searah positif dan nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan, dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima atau didukung oleh fakta empiris.

Tabel 2 berikut ini akan menggambarkan pengaruh tidak langsung antar variabel penelitian, untuk membuktikan bahwa pengaruh tidak langsung atau mediasi memiliki peran atau tidak, maka dilakukan menguji dengan mengguna alat uji sobel, berikut hasil uji sobel pada table berikut:

Tabel 2 Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel Penelitian

HIP.	Variabel Independen	Variabel Intervening	Variabel Dependen	Koefisien Jalur	P-Value	Ket.
H.6	Keterlibatan Kerja (X_1)	Kepuasan Kerja (Y_1)	Kinerja Karyawan (Y_2)	3,590	0,000	Signifikan
H.7	Organization Citizenship Behavior (OCB) (X_2)	Kepuasan Kerja (Y_2)	Kinerja Karyawan (Y_2)	2,287	0,022	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan data pada Tabel 2 dapat diketahui pengaruh tidak langsung antar variabel dalam penelitian ini, yaitu : Pengaruh tidak langsung keterlibatan kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y_2) melalui kepuasan kerja (Y_1) adalah sebesar 3,590 dengan nilai p-value 0,000 atau signifikan, merupakan jalur mediasi sebagian (*pullmediaton*). Ini berarti bahwa keterlibatan kerja dapat memperkuat kinerja karyawan secara nyata dengan dipicu adanya kepuasan kerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari melalui kepuasan kerja.

- Pengaruh tidak langsung *Organization Citizenship Behavior* (OCB) (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y_2) melalui kepuasan kerja (Y_1) adalah sebesar 2,287 dengan nilai p-value 0,022 atau signifikan, merupakan jalur mediasi sebagian (*partial mediaton*). Ini berarti bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) dapat memperkuat kinerja karyawan secara nyata dengan dipicu adanya kepuasan kerja yang tinggi, namun dapat juga secara langsung mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan tanpa melalui kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari.

Hasil penelitian ini diketahui keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, keterlibatan kerja seseorang tinggi, maka dapat meningkatkan kepuasan kerja tersendiri. Perubahan peningkatan keterlibatan kerja yang dicerminkan melalui kepuasan kerja yang berorientasi pada pencapaian hasil memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kota Kendari. Hasil penelitian ini didukung dengan presentase jawaban responden bahwa sekitar 83,91% keterlibatan kerja dipersepsikan sudah baik dan sangat baik. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan

Prasetyo (2016) menjelaskan bahwa keterlibatan kerja merupakan salah satu variabel yang dapat digunakan untuk memprediksi kondisi di dalam organisasi, seperti tingkat absenteeism dan turnover. Hal tersebut terjadi karena keterlibatan kerja dapat menunjukkan tingkat integrasi antara karyawan dengan pekerjaannya. Jika karyawan menyatu dengan pekerjaannya, maka pekerjaan akan dipandang sebagai sesuatu yang sangat penting, akan lebih melibatkan diri serta menyediakan lebih banyak waktu untuk melakukan pekerjaan. Akibatnya, karyawan yang memiliki keterlibatan kerja tinggi akan bersedia untuk kerja lembur, jarang terlambat, serta memiliki tingkat absen yang rendah. Hasil penelitian ini mendukung temuan oleh Munparidi, A. Jalaludin Sayuti, (2020), menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, demikian juga dengan hasil penelitian dilakukan oleh Yuniarsih, Muhammad Ramaditya, (2020) menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Namun, Penelitian ini menolak penelitian yang dilakukan oleh Jefan Basten Kembau Greis M. Sendow Hendra N. Tawas, (2018), yang menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya Keterlibatan kerja dengan kepuasan kerja dinyatakan berpengaruh tidak signifikan yang ditemukan oleh Ratu Aisyah Ratih Primaputri (2017).

Hasil penelitian ini diketahui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya sikap kesurelaan seorang karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang dibebankan ini mampu menciptakan efektivitas fungsi dari organisasi terhadap peningkatan kepuasan kerja. Dengan demikian temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) yang baik memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai pada Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari. Fakta yang diperoleh dilapangan hasil penelitian ini bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) pada Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari menyatakan sudah baik dalam pelaksanaannya jika dicerminkan melalui aspek kepedulian seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Aldag & Resckhe (1997:1), menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu, yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberikan reward oleh perolehan kinerja tugas. Hasil penelitian ini mendukung temuan Gusmarni & Kasmiruddin (2018), bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan, demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Frenelly at al (2015), menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh secara signifikan pada kinerja karyawan secara langsung atau pun tidak langsung melalui kepuasan kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja oleh Ani Rahmadhani Kaban (2019), Endah Rahayu Lestary dan Nur Kholifatul Fithriyah Ghaby (2018), Nur Zaman dan Endang Tjahjaningsih (2017), Kurnia Setyo Kinasih (2015), Edi Wibowo dan Wiwik Susilowati (2010). Namun Penelitian ini menolak penelitian yang dilakukan oleh Munparidi dan Sayuti (2020), yang menyimpulkan bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya hasil penelitian oleh Ricky Lukito dan Kristen Petra (2020) dan Regina Ayu Ananda (2020) menemukan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja berpengaruh negative atau tidak signifikan.

Hasil pengujian ditemukan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Artinya ada beberapa faktor yang menyebabkan keterlibatan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Faktor lain yang dimaksud adalah adanya beberapa pekerjaan yang di selesaikan oleh pegawai yang tidak sesuai dengan bidang atau kemampuannya sehingga keterlibatan kerja ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat oleh fakta di lapangan berdasarkan persepsi responden yang menunjukkan kondisi empiris terhadap setiap indikator variabel keterlibatan kerja mayoritas pegawai menyatakan bahwa keadaan menyelesaikan pekerjaan dengan bantuan dari orang lain yang tidak sesuai dengan kemampuan atau keahlian. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Prihatini, (2013), menyatakan bahwa Seorang karyawan dikatakan terlibat dalam pekerjaannya apabila karyawan tersebut dapat mengidentifikasi diri secara psikologis dengan pekerjaannya dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya, selain untuk

organisasi. Hasil penelitian ini mendukung temuan Dede Indra Taufik Hidayat, Yusup Iskandar, dan Mujaddid Faruk (2019), yang menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, demikian juga dengan hasil penelitian dilakukan oleh Tone (2018), dan Jeffrey dan Dinata (2017), Gusmarni & Kasmiruddin (2018), Aria Elshifa, Ary Dwi Anjarini, Aghus Jamaludin Khari, dan Aria Mulyapradana (2020), Ani Erlina Ritonga (2018), Muhammad Hadi Wirawan (2018), M. Hibbul Watoni, dan Joko Suyono (2019), Cyntia Mahadika dan Moch Aminudin Hadi (2018), Oki Alfajri (2019), Marwan, Istib Saroh, Fadhliah M. Alhadar dan Jannati T. (2020) menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan positif antara motivasi kerja terhadap kinerja individu dan kinerja individu mempengaruhi kinerja organisasi. Namun demikian, Penelitian ini menolak penelitian yang dilakukan oleh temuan Aria Elshifa, Ary Dwi Anjarini, Aghus Jamaludin Khari, dan Aria Mulyapradana (2020), Ani Erlina Ritonga (2018), yang menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, demikian juga dengan penelitian oleh Muhammad Hadi Wirawan (2018), dan A. Jalaludin Sayuti (2020), Dede Indra Taufik Hidayat, Yusup Iskandar, dan Mujaddid Faruk (2019) dan organization citizenship behavior (OCB) berpengaruh negative terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya sikap kepedulian seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan benar-benar dikerjakan dengan baik tanpa berharap adanya imbalan disetiap menyelesaikan pekerjaan tersebut. Fakta yang diperoleh di lapangan hasil penelitian ini bahwa *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) di Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari menyatakan sudah baik dalam pelaksanaannya jika dicerminkan melalui tanggung jawab kepedulian seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang lebih berorientasi pada hasil. Menurut Jason A. Colquitt, et al. (2015:39), menyatakan Citizenship behavior didefinisikan sebagai kegiatan sukarela karyawan yang mungkin atau mungkin tidak dihargai, tetapi berkontribusi untuk meningkatkan kualitas organisasi secara keseluruhan dengan pengaturan di mana pekerjaan berlangsung. OCB merupakan perilaku individu yang bekerja melebihi kewajiban formal (extra role) bersifat bebas (discretionary), tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. OCB juga dapat diartikan perilaku suka menolong atau bersifat suka rela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap tugas yang diamanahkan dan mengedepankan kepentingan organisasi. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Mcshane dan Glinow (2010:17), menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang terlibat dalam berbagai bentuk kerjasama dan menolong orang lain dalam organisasi, memiliki rasa sosial yang tinggi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mendukung temuan Bodroastuti dan Tirtono (2019), bahwa *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) sebagai variabel yang terbukti mempengaruhi kinerja pegawai, demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Ghaby (2018), Endah Rahayu Lestari dan Nur Kholifatul Fithriyah Ghaby (2018), Tri Bodroastuti dan Tjandra Tirtono (2019), Unsul Abrar dan Isyanto (2019), Alfato Yusnar Kharismasyah, Ericka Esthining Tias Nami Tata dan Toufan Aldian syah (2019), bahwa *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun demikian, Penelitian ini menolak penelitian yang dilakukan oleh Tonny Yuwanda dan Nila Pratiwi. (2020), menyatakan bahwa *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan, demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, dkk (2019), Ricky Lukito dan Kristen Petra (2020) dan Kurnia Setyo Kinasih (2015) menyatakan bahwa *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah sakit umum Dewi Sartika di Kota Kendari.

Hasil pengujian ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan atau yang dibebankan oleh atasan sehingga mereka dalam bekerja sangat antusias sehingga memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerjanya. Hasil penelitian tersebut juga diperkuat oleh fakta di lapangan berdasarkan persepsi responden menunjukkan kondisi empiris terhadap setiap indikator variabel kepuasan kerja mayoritas karyawan menyatakan sudah baik. Artinya sebagian besar responden

mempersiapkan sudah baik dalam pelaksanaan kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari. Menurut Luthans (2006), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Sedangkan menurut pendapat Robbins dan Judge (2011) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum individu terhadap pekerjaannya dimana dalam pekerjaan tersebut seseorang dituntut untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijaksanaan organisasi memenuhi standar kinerja. Hasil penelitian ini mendukung temuan yang dikemukakan oleh Adam & Kamase (2019), Ali et al (2016), Darmawan dan Silitonga (2018), menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun demikian, Hasil kajian ini menolak dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amiroso dan Mulyanto (2016), dan Hatta dkk (2017), menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pembuktian ini bahwa karyawan yang terdapat pada Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan memiliki kepuasan tersendiri dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maupun pada pasien, sehingga penelitian yang dilakukan oleh Amiroso dan Mulyanto (2016), dan Hatta dkk (2017), tidak sejalan dengan penelitian ini.

Hasil pengujian mediasi dengan menggunakan hasil pemeriksaan bahwa keterlibatan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan secara nyata dengan dipicu oleh meningkatnya kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari. Artinya pengaruh mediasi variabel keterlibatan kerja terhadap kinerja melalui mediasi variabel kepuasan kerja signifikan. Hasil ini dapat dibuktikan bahwa pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja dengan variabel mediasi kepuasan kerja, dapat diketahui bahwa secara langsung keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja secara langsung signifikan mempengaruhi keterlibatan kerja. Kemudian keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian pengaruh mediasi kepuasan kerja dalam model penelitian dapat dikatakan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*). Artinya keterlibatan kerja secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja dan keterlibatan kerja secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja. Dari hasil pengujian secara mediasi atau intervening dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dapat meningkat karena adanya peran dari kepuasan kerja sebagai mediasi yang dipicu oleh keterlibatan kerja yang tinggi dari karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari, sehingga peran dari kepuasan kerja memiliki peranan yang sangat tinggi atau memiliki peran mediasi sempurna (*full mediation*).

Hasil pengujian mediasi dengan menggunakan hasil pemeriksaan bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kinerja karyawan secara nyata dengan dipicu oleh meningkatnya kepuasan kerja karyawan Rumah sakit umum (RSU) Dewi Sartika di Kota Kendari. Artinya pengaruh mediasi variabel kinerja terhadap kepuasan kerja melalui mediasi variabel *Organization Citizenship Behavior* (OCB) signifikan. Hasil ini dapat dibuktikan bahwa pengaruh kinerja terhadap kepuasan kerja dengan variabel mediasi *Organization Citizenship Behavior* (OCB), dapat diketahui bahwa secara langsung kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja secara langsung signifikan mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* (OCB). Kemudian *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian peran mediasi *Organization Citizenship Behavior* (OCB) dalam model penelitian dapat dikatakan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*). Artinya *Organization Citizenship Behavior* (OCB) secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja. Dari hasil pengujian secara mediasi atau intervening dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dapat meningkat karena adanya peran dari kepuasan kerja sebagai mediasi yang dipicu oleh *Organization Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi dari karyawan yang ada pada Rumah sakit umum (RSU) Dewi Sartika, sehingga peran dari kepuasan kerja memiliki peranan yang cukup tinggi, jika dilihat dari peran mediasi merupakan mediasi sebagian (*Partial mediation*).

V. KETERBATASAN DAN PENELITIAN MASA DEPAN

Hasil penelitian ini telah memberikan sejumlah temuan, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu dikaji lebih lanjut. Kondisi ini sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang secara tidak langsung menjadi keterbatasan penelitian, yaitu: 1. Dalam penelitian ini, pengamatan dilakukan dengan menggunakan cakupanwaktu bersifat *cross sections* yang artinya data diperoleh dari satu waktu tertentu atau hanya perilaku pada saat penelitian; dan 2. Objek penelitian terbatas pada karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari yang berada di wilayah baruga, sehingga hasil penelitian ini belum dapat di generalisasikan dengan instansi atau daerah-daerah lainnya.

VI. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan interpretasi yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Maknanya bahwaperubahan peningkatan keterlibatan kerja yang direfleksikan melalui aktif berpartisipasi dalam pekerjaan, Menunjukkan pekerjaan sebagai yang utamadan melihat pekerjaannya sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri searah dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari.
2. *Organization citizenship behavior* (OCB)berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Maknanya bahwaperubahan peningkatan *Organization citizenship behavior* (OCB) yang direfleksikan melalui *Altruism*/perilaku membantu atau bekerjasama, *Conscientiousnes*/perilaku tetap waktu atau bekerja melebihi peran, *Courtesyi*/perilaku sopan, *Sportsmanship*/perilaku menghindari keluhan/sportivitas, dan *Civic Virtue*/perilaku tanggung jawab sosialsearah dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari.
3. Keterlibatan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya bahwaperubahan peningkatan keterlibatan kerja yang direfleksikan melalui aktif berpartisipasi dalam pekerjaan, menunjukkan pekerjaan sebagai yang utama,dan melihat pekerjaannya sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari.
4. *Organization citizenship behavior* (OCB)berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maknanya bahwaperubahan peningkatan *organization citizenship behavior* (OCB) yang direfleksikan melalui *Altruism*/perilaku membantu atau bekerjasama, *Conscientiousnes*/perilaku tetap waktu atau bekerja melebihi peran, *Courtesyi*/perilaku sopan, *Sportsmanship*/perilaku menghindari keluhan/sportivitas, dan *Civic Virtue*/perilaku tanggung jawab sosialsearah dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari.
5. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadapkinerja karyawan. Maknanya bahwa, perubahan peningkatan kepuasan kerja karyawan yang direfleksikan melalui pekerjaan itu sendiri, gaji/isentif, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan sekerja searah dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika Kota Kendari.
6. Kepuasan kerja terbukti berperan sebagai mediasi pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan. Maknanya bahwa keterlibatan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan secara nyata apabila dipicu oleh peningkatan kepuasan kerja karyawan rumah sakit umum (RSU) dewi sartika kota kendari.
7. *Organization citizenship behavior* (OCB) yang baik akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Maknanya bahwa *Organization citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan kinerja karyawan yang dipicu oleh peningkatan kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit Umum (RSU) Dewi Sartika.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar U, Isyanto. 2019. Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Prilaku dan Strategi Bisnis*. 7(2) : 106-114.
- Adam, F., & Kamase, J. (2019). The effect competence and motivation to satisfaction and performance. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(3), 132–140.
- Aldag R, and Rasckhe, W. 1997. *Employee Value Added*. New York. Centre for Organizational Effectiveness Inc.
- Aria Elshifa, Ary Dwi Anjarini, Aghus Jamaludin Khari, dan Aria Mulyapradana (2020). Pengaruh keterlibatan Kerja dan Orientasi Belajar Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kompetensi
- Ariana, I Wayan Jendra & I Gede Riana, 2016. Pengaruh Work-Family Conflict, Keterlibatan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Fakultas Manajemen UNUD*.
- Aryaningtyas, Aurilia Triani, 2013, Keterlibatan Kerja sebagai Pemeditasi Pengaruh Kepribadian Proaktif dan Persepsi Dukungan Organizational terhadap Kepuasan Kerja, Program Studi Bina Wisata, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang, *JMK*, 15 (NO. 1), Maret 2013, 23-32, ISSN 1411- 1438
- Bodroastuti T, Tritono T. 2019. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah Solusi*. 17(2) : 179-200.
- Brown, Steven P., Leigh, Thomas W., 2003. A New look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 4, 358-368.
- Cohen, Aaron dan Eran Vagaoda et al. 2000. An Empirical Examination Of The Relationship Between General Citizenship And Organizational Citizenship Behavior In Israel. *Jurnal Administration and Society*. Vol 32 No 5
- Cyntia Mahadika dan Moch Aminudin Hadi (2018), Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Lingkungan Kerja dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jolin Permata Buana Kota Batam. *Jurnal Equilibiria*. 5(1) : 51-63.
- Dede Indra Taufik Hidayat, Yusup Iskandar, dan Mujaddid Faruk (2019) Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kohesivitas Dalam Kelompok Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi Pada Lembaga Masyarakat Kelas Ii-B Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*. 1(4) : 193-205.
- Edi Wibowo dan Wiwik Susilowati (2010). Pengaruh Kepemimpinan Organizational Citizenship Behaviour, dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai dalam *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan (Online)*, Vol. 10. No. 1.
- Edwin Flippo (2002:12) *Manajemen Personalialia*, edisi ke enam. Jakarta: Erlangga
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Elshifa A, Anjarini AW, Kharis AJ, Mulyapranada. 2020. Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Orientasi Belajar terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kompetensi (Studi pada Karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Cabang Pekalongan). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. 3(2) : 276-284.
- Endah Rahayu Lestari dan Nur Kholifatul Fithriyah Ghaby (2018), Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*. 7(2) : 116-123.
- Eni Erlina Ritonga (2018). Peran Organizational Citizenship Behavior Sebagai Pemeditasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat. *IQTISHODUNA*. 14(1) : 71-86.
- Farahida, (2004). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Islam (RSI) Kabupaten Wonosobo. Tesis UII. Tidak dipublikasikan.
- Ferri Alfian, Muhammad Adam, Mahdani Ibrahim, (2017); Pengaruh Keterlibatan Kerja, Beban Kerja dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Aceh. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. 8(2):84-96.
- Frenelly F. M. Kimbal Greis M. Sendow Decky J. Adare, (2015); Beban Kerja, Organizational Citizenship Behavior, dan Keterlibatan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 2, 1061-1072, ISSN 2303-1174.
- Gladys Meigy Sanger (2013), Penilaian Prestasi Kerja, Keterlibatan Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Utara. Manado. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi*.

- Greenberg, J.,R.A.and Baron 1997, *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*, New Jersey: Prantice-Hall International.
- Gusmarni dan Kasmiruddin, 2018.Pengaruh Keterlibatan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Milano Teluk Kuantan. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP, Universitas RIAU*, 5(2), 1-10.
- Handoko, T. Hani (2010). *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Penerbit : BPF
- Hatta dkk (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim dan kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT.PLN
- Hidayat DIT, Iskandar Y, Faruk M. 2019. Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kohesivitas Dalam Kelompok Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Studi Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Ii-B Ciamis).*Business Management and Entrepreneurship Journal*. 1(4) : 193-205.
- Jason A. Colquitt, et al. (2015:39). *Organizational Behavior Improving Performance and Commitment in The Workplace*. New York: Mc Graw Hill
- Jefan Basten Kembau Greis M. Sendow Hendra N. Tawas, (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Keterlibatan Kerja dan Kinerja Guru Sekolah Dasar di Kecamatan Malayang Kota Manado. *Jurnal EMBA*. 6(4):3482-3437.
- Kanungo, R.N. (1982). *Measurement Of Job and Work Involvement*. *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 67 No. 3
- Kreitner dan Kinicki (2014:56). *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Jakarta. Salemba Empat.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2011. *Perilaku Organisasi*.Edisi Terjemahan, Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. 2011. *Human Resource Management (edisi 10)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lestari ER, Ghaby NKF. 2018. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.*Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*. 7(2) : 116-123.
- Locke, E.A. (1976), *The Nature and Cause of Job Satisfaction in Handbook of Industrial and Organizational Psychology (Ed MD Dunette)*. Chicago: RandMc Narlly.
- Luthans, F. (2006).*Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: PT. Andi.
- Luthans, Fred (2011). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Company.
- M. Hibbul Watoni,dan Joko Suyono (2019), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta).*Jurnal JDM*. 2(2) : 181-193
- Mahardika, Ranga, Djahmur Hamid, Ika Ruhana. 2013. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Survei Karyawan Pada Pt. Axa Financial Indonesia Sales Office Malang).*Jurnal Adminitrasi Bisnis*.Volume 4 No 2.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT . Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Marwan, Sarah I, Alhadar FM, Jannati T. 2020. Peran Pemberdayaan dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja.*Jurnal Bisnis Terapan*. 4(2) : 199-214.
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba empat
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2010). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge and Practice for The Real World (5th ed.)*. New York: The McGraw-Hill Companies, In.
- Muhammad Hadi Wirawan (2018), Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Organizational Based Self Esteem Terhadap Organizational Citizenship Behavior.*Jurnal of Psychology*. 6(2) : 219-231.
- Munparidi dan Sayuti (2020), Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi.*Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*. 1(1):36-46.
- Nufus Hayatun. 2011. Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan di PT. Putra Pertiwi Karya Utama. Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Nur Zaman dan Endang Tjahjaningsih (2017), Pengaruh Modal Psikologi dan Pengaruh Organization Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Dimediasi Olwh Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 24(1) : 50-61.
- Oki Alfajri (2019), Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. fPln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya Utara.*Jurnal Ilmu Manajemen*. 7(2) : 516-523.
- Organ (1997). *Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time*
- Organ, DW., and K, Ryan. 1995, *A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictor of Organizational Citizenship Behavior*, *Personnel Psychology* Vol 74 No 1.

- Parvin dan Kabir, 2011. Factor Affecting Employee Job Satisfaction Of Pharmaceutical Sector. Journal of Business and Management Research, 9, 113-123.
- Prasetyo. 2016. pengaruh ketidakpastian lingkungan dan desentralisasi terhadap hubungan antararakteristik sistem akuntansi manajemen dengan kinerja organisasi, skripsi, fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah Surakarta.
- Prihatini, T., & Wardani, S. I. (2013). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Manajemen Perubahan (Studi Pada Divisi Mineral PT Harita Group). Jurnal Ilmiah Manajemen & Akutansi "IMAGE", 16(39), 1-7.
- Ricky, Lukito. 2020. Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. E-Jurnal Fakultas Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra.
- Robbins & Judge (2018:116). Essentials of Organizational Behavior. 14th Edition, Pearson Education, Inc., London
- Robbins & Timothy (2017:116). Organizational Behavior. Edition, Pearson Education limited
- Robbins dan Judge (2011). Perilaku Organisasi, Edisi 12, Salemba Empat, Jakarta
- Robbins, S. P. dan Coulter, M. (2005). Management.8th Edition. New Jersey. Prentice Hall
- Robbins, Stephen P. 2001. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P; dan Mary Coulter.(2013). Manajemen.Edisi ke 10. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Robbins, Stephen P; dan Timothy A. Judge, (2003). Perilaku Organisasi. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Schermerhorn *et. al*(2012:78). Organizational Behavior, 12th edition. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sofiandy Zakaria, 2011. Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan di PT. Putra Pertiwi karya utama.Fakultas Psikologi Uin Syarif Hidayatullah.
- Spector, P. E., 1997. Job Satisfaction.USA : SAGE Publications, Inc.
- Stefhani, Irvianti LSD (2014). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Organization Citizenship Behavior Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Retensi Karyawan di Ford Jakarta Pusat.Binus Business Review. 5(1) : 39-48.
- Titik Rosita (2016); Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intrevening. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. 5(1):1-20.
- Tonny Yuwanda dan Nila Pratiwi. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Padang dan Work Overload Sebagai Variabel Mediasi.
- Tony Wijaya, Pantja Djati, 2007. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Anggota Kepolisian.[Manajemen dan Bisnis Ilmiah Berkala \(Jurnal Manajemen dan Bisnis\) vol. 6 no. 1 \(Apr. 2007\)](#)
- Unsul Abrar dan Isyanto (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Urchindize Cabang Madura).Jurnal Prilaku dan Strategi Bisnis. 7(2) : 106-114.
- Wiraman (2013). *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan MH. 2018. Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Organizational Based Self Esteem Terhadap Organizational Citizenship Behavior.Jurnal of Psychology. 6(2) : 219-231.
- Yollanda Swagaretha K & Ali et al (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan Malang Jurnal Ekonomi Bisnis tahun 21, No. 2.
- Yuniarsih, Ramaditya M. 2020. pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Universitas Muhammadiyah Jakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.
- Zaman N, Tjahjaningsih E. 2017.Pengaruh Modal Psikologi dan Pengaruh Organization Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Dimediasi Olwh Kepuasan Kerja.Jurnal Bisnis dan Ekonomi. 24(1) : 50-61.