

Conscientiousness dan Courtesy Menjadi Faktor Penentu Organizational Citizenship Behavior

Dwinta Mulyanti

Universitas BSI, dwinta.dml@bsi.ac.id

ABSTRAK – Pelayanan dalam industri jasa merupakan faktor penting, khususnya bagi rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien. Kualitas sumber daya manusia sebagai ujung tombak dari pelayanan sejatinya menjadi hal penting bagi kelangsungan rumah sakit dalam jangka panjang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang membangun *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Dustira. Penelitian ini dilakukan dengan survei pada 176 responden yang merupakan karyawan kontrak pada Rumah Sakit Dustira. Data kuantitatif yang diperoleh diuji menggunakan SPSS untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang membangun *organizational citizenship behavior*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor *conscientiousness* dan *courtesy* menjadi faktor yang paling dominan diantara faktor lain dalam membangun *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini berguna untuk industri jasa kesehatan guna meningkatkan mutu layanan bagi pasien.

Kata Kunci : *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT - Service in the service industry is an important factor, especially for hospitals that deal directly with patients. The quality of human resources as the spearhead of its true ministry is crucial to the long-term sustainability of the hospital. The purpose of this study is to examine the factors that build *organizational citizenship behavior* on employees. The research location at Dustira Hospital. This study was conducted with a survey of 176 respondents who are contract employees at Dustira Hospital. The quantitative data obtained were tested using SPSS to determine the dominant factors that built the *organizational citizenship behavior*. The research findings show that the *conscientiousness* and *courtesy* factors are the most dominant factors among other factors in building *organizational citizenship behavior*. This research is useful for the health services industry to improve the quality of service for patients

Keywords: *organizational citizenship behavior*

Naskah diterima : 19 April 2018, Naskah dipublikasikan : 15 September 2018

PENDAHULUAN

Saat ini setiap organisasi disemua sektor berada dalam lingkungan persaingan yang kompetitif yang memicu begitu cepatnya perubahan (Bigliardi et al, 2012). Menjawab hal tersebut, tentunya dibutuhkan adaptasi yang cepat dari pihak manajemen agar tidak tergerus oleh perubahan dan tetap menjaga eksistensinya diantara persaingan yang ada (Rad & Hossein, 2006). Banyak hal yang sejatinya harus dieksplorasi oleh perusahaan yang masih tradisional beralih ke

organisasi yang lebih modern, dimana beberapa tantangan yang harus dihadapi organisasi saat ini salah satunya adalah tantangan pada sumber daya manusia (Khan et al., 2013).

Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena hal itu yang menjadikan sebuah organisasi menjadi salah satu bagian dari sistem sosial (Al-Zu'bi, 2010; Rambe & Setyawati, 2017). Dikatakan demikian karena didalam organisasi setiap karyawan

biasanya bekerja dalam tim atau kelompok kerja (Avanzi et al, 2015), sehingga untuk mampu beradaptasi dengan persaingan yang kompetitif tentunya peran karyawan tidak dapat dikesampingkan sekalipun dengan adanya teknologi yang berkembang cukup pesat (Rad & Hossein, 2006). Salah satu organisasi yang menjadikan sumber daya manusia sebagai ujung tombaknya adalah rumah sakit (Rad & Hossein, 2006).

Rumah sakit menjadi salah satu organisasi yang menyeimbangkan antara penggunaan teknologi dan pemanfaatan sumber daya manusia (Bigliardi et al., 2012). Meski demikian sumber daya manusia pada rumah sakit menjadi faktor penentu dari kelangsungan rumah sakit dalam jangka panjang (Martins & Proenca, 2012). Karyawan yang handal dalam bekerja sangat dibutuhkan oleh organisasi karena dapat menentukan tingkat efisiensi dan efektifitas (Rad &, 2006). Berkaca pada hal tersebut tentunya pemberdayaan karyawan memiliki kaitan erat dengan manajemen organisasi, seperti adanya motivasi, pengayaan pekerjaan, komunikasi, kepercayaan, dan partisipatif (Pelit & Arslantürk, 2011). Fenomena yang terjadi saat ini adalah banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan-keluhan yang muncul tentunya tidak bisa diabaikan oleh pihak manajemen rumah sakit, mengingat hal tersebut tentunya akan berdampak secara keseluruhan pada organisasi (Abraiz & Jawad, 2012).

Banyaknya keluhan dari pasien mengindikasikan bahwa karyawan bekerja tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan (Nafei, 2014). Ketika karyawan bekerja tidak maksimal menandakan bahwa *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan belum terbentuk (Rahman et al, 2014). *Organizational citizenship behavior* diartikan sebagai perilaku luar biasa yang ditunjukkan karyawan, dimana karyawan bekerja melebihi ekspektasi organisasi tanpa mengharapkan adanya imbalan atau penghargaan (Rahman et al., 2014). Perilaku seperti itu mengindikasikan adanya sikap

kooperatif dari karyawan terhadap organisasi, dimana hal tersebut tidak diatur oleh organisasi dalam bentuk tertulis atau resmi (Rasheed, Jehanzeb, & Rasheed, 2013). *Organizational citizenship behavior* bukanlah peraturan yang dibuat oleh organisasi dan berlaku bagi seluruh karyawan, (Barzoki, 2013), melainkan perilaku sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan untuk memberikan kontribusi secara maksimal bagi organisasi (Kharismasyah, Pratama, & Bagis, 2005).

Perilaku sukarela ini dikenal dengan istilah *extra-role behavior* (Rahman et al., 2014). *Extra-role behavior* merupakan perilaku karyawan dimana mereka bekerja melebihi target dan harapan yang ditetapkan oleh organisasi (Barzoki, 2013). Ketika karyawan bersedia melakukan pekerjaan ekstra secara sukarela ini menandakan bahwa *organizational citizenship behavior* sudah terbentuk dalam diri karyawan (Rasheed et al., 2013). Hal tersebut dikarenakan karyawan akan berupaya memberikan kontribusi maksimal bagi organisasi (Kılınç, 2014), selain itu setiap karyawan akan mampu menciptakan kehidupan sosial yang kondusif dilingkungan pekerjaan baik dengan rekan kerja, maupun dengan pimpinan (Rahman et al., 2014). Jika dikaitkan dengan organisasi jasa kesehatan seperti rumah sakit, tentunya setiap karyawan diharapkan memiliki *organizational citizenship behavior* dalam dirinya. Karena hal tersebut akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pasien, serta secara langsung akan berimbas pada efektifitas dan efisiensi organisasi (Martins & Proenca, 2012). Hal tersebut menegaskan betapa pentingnya *organizational citizenship behavior* bagi organisasi salah satunya bagi organisasi kesehatan yaitu Rumah Sakit Dustira yang menjadi lokasi penelitian. Dimana penelitian ini diharapkan mampu memberikan implikasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Dustira melalui terciptanya *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka disampaikan tujuan

dari penelitian ini adalah untuk mengkaji faktor yang mampu meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

LANDASAN TEORI

Organizational Citizenship Behavior

Konsep *organizational citizenship behavior* pertama kali dikemukakan oleh Organ pada tahun 1988, yaitu *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku diskresi karyawan dalam organisasi yang tidak berhubungan dengan sistem penghargaan secara resmi atas kinerja yang ditunjukkan (Rasheed et al., 2013). Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* dalam dirinya akan membawa dampak yang baik terhadap organisasi (Road, 2001). Dikatakan demikian karena *organizational citizenship behavior* menyiratkan perilaku luar biasa karyawan, dan hal tersebut merupakan keinginan pribadi untuk memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi (Phipps, Prieto, & Deis, 2015). Di mana hal tersebut menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memberikan kontribusi besar bagi peningkatan produktivitas, efektifitas, serta efisiensi organisasi (Hoon & Tan, 2008).

Perilaku karyawan didalam organisasi dibedakan menjadi dua tipe, yaitu *in-role behavior* dan *extra-role behavior* (Narimani, Tabaeian, Khanjani, & Soltani, 2013). *In-role behavior* merupakan perilaku yang ditunjukkan karyawan dimana kinerja yang ditunjukkan karyawan tergantung pada imbalan apa yang mereka dapatkan (Liao, 2015), artinya kinerja karyawan akan berbanding lurus dengan hasil yang didapatkan (Foote & Li-Ping Tang, 2008). Sedangkan tipe yang kedua yaitu *extra-role behavior* merupakan perilaku yang ditunjukkan karyawan dimana mereka bersedia bekerja melebihi tugas pokok formalnya tanpa mengharapkan adanya imbalan karena hal tersebut dilakukan secara sukarela (Liao, 2015), artinya bahwa kinerja karyawan tidak tergantung pada imbalan atau penghargaan melainkan sikap loyalitas

terhadap organisasi (Foote & Li-Ping Tang, 2008).

Extra-role behavior dalam organisasi biasanya ditunjukkan dari sikap positif karyawan seperti bersedia membantu pekerjaan rekan kerja, datang tepat waktu, mentaati seluruh peraturan yang ada dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dan pimpinan, serta selalu menjaga suasana kondusif dilingkungan kerja (Rasheed et al., 2013). Hal tersebut menyiratkan bahwa *organizational citizenship behavior* akan memberikan stimulus bagi karyawan untuk memiliki *extra-role behavior* dan hal tersebut akan mempengaruhi organisasi secara positif dalam jangka panjang (Road, 2001).

Faktor-faktor *Organizational Citizenship Behavior*

Banyak faktor yang dapat memberikan kontribusi terhadap *organizational citizenship behavior*, ada lima faktor yang pertama kali diperkenalkan oleh Organ pada tahun 1988 di antaranya *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship*, dan *courtesy* (Road, 2001). *Altruism* biasanya digunakan untuk mentafsirkan perilaku karyawan yang bersedia untuk membantu rekan kerja, atau diibaratkan seorang karyawan tidak mementingkan diri sendiri dalam organisasi (Road, 2001). *Altruism* secara sempit diartikan sebagai sikap yang ditunjukkan karyawan seperti bersedia membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugasnya (Campus et al., 2012), atau dengan istilah lain *altruism* disamakan dengan bersedia memberikan bantuan kepada rekan kerja untuk menciptakan lingkungan sosial yang kondusif dalam organisasi (Phipps et al., 2015). Sedangkan secara lebih luas *altruism* merupakan tindakan sukarela membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, membantu karyawan baru untuk memahami pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, meringankan pekerjaan rekan kerja tanpa diminta (Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000). Dengan demikian *altruism* membuat sistem

kerja lebih efisien dimana setiap karyawan akan bahu-membahu serta bekerja sama menyelesaikan tugasnya (Road, 2001).

Faktor kedua adalah *conscientiousness*. *Conscientiousness* merupakan perilaku karyawan yang mengacu pada sikap diskresioner karyawan terhadap organisasi, yang ditunjukkan dengan mematuhi aturan yang berlaku di organisasi, tidak terlambat masuk kerja, serta menunjukkan kinerja yang maksimal (Road, 2001). Sikap tersebut biasanya ditunjukkan karyawan melalui ketekunan serta kerja keras mereka dalam organisasi (Bourdage, Lee, Lee, & Shin, 2012). *Conscientiousness* mencakup beberapa aspek diantaranya keandalan, disiplin, ketekunan, ketelitian, berpikiran positif, serta orientasi akan masa depan (Hoon & Tan, 2008). Karyawan yang memiliki perilaku *conscientiousness* biasanya akan dengan sigap memberikan bantuan kepada rekan kerja, karena tidak ingin membuang-buang waktu dalam bekerja (Podsakoff et al., 2000). Dengan kata lain *conscientiousness* merupakan sikap patuh karyawan terhadap organisasi (Abzari & Ghujali, 2011).

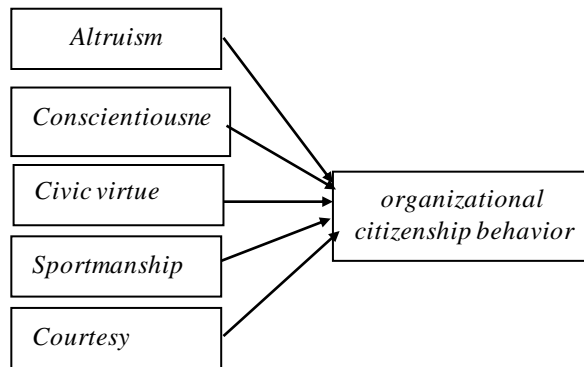
Faktor ketiga adalah *civic virtue*. *Civic virtue* mengacu pada kepedulian karyawan terhadap organisasi (Road, 2001). Kepedulian tersebut ditunjukkan dengan sikap bertanggung jawab karyawan, keterlibatan karyawan pada setiap kebijakan organisasi, dan membantu organisasi dalam memecahkan masalah yang ada (Podsakoff et al., 2000). Perilaku lain yang mencerminkan *civic virtue* dalam diri karyawan ketika karyawan selalu memberikan dukungan terhadap setiap kebijakan yang dibuat organisasi dan bersedia beradaptasi terhadap perubahan dalam organisasi (Abzari & Ghujali, 2011). Dalam konteks kehidupan organisasi *civic virtue* akan mempermudah organisasi untuk menghadapi ancaman dan tantangan eksternal, karena karyawan bersedia untuk berpartisipasi dan berkontribusi secara aktif untuk kelangsungan organisasi (Liao, 2015).

Faktor keempat adalah *sportsmanship*. *Sportsmanship* diartikan

sebagai kesediaan karyawan untuk beradaptasi dan mentolerir ketidaknyamanan dilingkungan kerja tanpa ada keluhan (Podsakoff et al., 2000). Ciri utama dari perilaku *sportsmanship* dalam organisasi adalah dimana karyawan menunjukkan perilaku mendukung proses dalam organisasi, tidak mengeluh, dan meminimalisir konflik (Kharismasyah et al., 2005). Perilaku ini membantu organisasi untuk meminimalisir adanya konflik dalam organisasi, karena karyawan berusaha untuk mengatasi kesulitan dan masalah dengan keterbatasan yang ada (Abzari & Ghujali, 2011). Karyawan dengan perilaku *sportsmanship* biasanya akan fokus pada pekerjaan dan fokus pada tujuan organisasi (Kılınç, 2014).

Faktor kelima adalah *courtesy*. *Courtesy* merupakan perilaku karyawan yang berkaitan dengan hubungan antara karyawan yang satu dengan yang lain atau antara karyawan dengan pimpinan (Podsakoff et al., 2000). Perilaku ini dapat mencegah masalah yang ada kaitannya dengan pekerjaan dengan rekan kerja (Supriyanto, 2013). Guna meminimalisir terjadinya konflik faktor penting dalam aspek ini adalah komunikasi (Kılınç, 2014). Komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja atau dengan pimpinan akan membantu meminimalisir timbulnya konflik pada organisasi (Anwar & Osman-Gani, 2015). Hal inilah yang akan menciptakan suasana kondusif dalam organisasi, karena setiap karyawan saling menghargai satu sama lain, membantu rekan kerja ketika menghadapi kesulitan, serta berpartisipasi dalam penyusunan strategi untuk menyelesaikan konflik yang akan dihadapi oleh organisasi (Kharismasyah et al., 2005).

Berdasarkan uraian tersebut disusun suatu paradigma penelitian terkait faktor-faktor *organizational citizenship behavior*, sebagaimana pada gambar 1



sumber:(Road, 2001)

Gambar 1. Paradigma Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor dari *organizational citizenship behavior* pada industri jasa. Berdasarkan pada ulasan sebelumnya ditemukan beberapa ukuran yang menjadi acuan akan munculnya *organizational citizenship behavior* yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship*, dan *courtesy*. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 176 responden yang merupakan karyawan kontrak pada rumah sakit Dustira. Pengambilan jumlah sampel responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengolahan data menggunakan SPSS untuk Analisa *confirmatory factor analysis*.

PEMBAHASAN

Organizational Citizenship Behavior Pada Industri Jasa

Fokus kajian dalam penelitian adalah terkait *organizational citizenship behavior* pada industri jasa, khususnya jasa kesehatan. Dari 203 kuesioner yang dibagikan, hanya 176 kuesioner yang kembali dan valid untuk diproses. Selanjutnya dapat disampaikan hasil penelitian bahwa secara umum karyawan kontrak pada rumah sakit Dustira sudah memiliki *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dibuktikan dengan lima faktor yang diujikan dan diwakili oleh dua puluh lima indikator penelitian, menunjukkan 80,81% karyawan kontrak sudah mencerminkan *organizational citizenship behavior*.

Namun jika dijabarkan untuk masing-masing variabel penelitian, untuk *altruism* memperoleh hasil sebesar 77,43%, yang artinya bahwa secara mayoritas karyawan bersedia untuk membantu rekan kerja dalam organisasi, sehingga akan menimbulkan kehidupan sosial yang kondusif dalam organisasi. Untuk *civic virtue* memperoleh hasil sebesar 80,07%, dimana mayoritas karyawan memiliki kepedulian yang cukup besar pada organisasi, sehingga karyawan akan proaktif dalam membantu organisasi dalam menghadapi setiap tantangan dan masalah yang muncul. Untuk *conscientiousness* memperoleh hasil sebesar 83% yang artinya mayoritas karyawan menunjukkan sikap patuh akan aturan yang berlaku dalam organisasi, sehingga setiap karyawan akan menunjukkan kinerja yang maksimal karena mereka tekun, serta selalu bekerja keras dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk *courtesy* menunjukkan hasil sebesar 84.01%, yang artinya minim konflik yang terjadi dilingkungan organisasi baik antar karyawan maupun dengan pimpinan, sehingga akan tercipta suasana kondusif dan saling menghargai antar sesama karyawan dan pimpinan dalam organisasi. Faktor lain yaitu *sportsmanship* memperoleh hasil sebesar 79.57%, yang artinya karyawan bersedia untuk beradaptasi dengan segala bentuk ketidaknyamanan dalam organisasi, sehingga hal tersebut akan menekan serta meminimalisir keluhan yang diberikan oleh karyawan kepada organisasi.

Merunut pada uraian tersebut secara keseluruhan *organizational citizenship behavior* dinilai baik, namun jika dicermati terdapat dua faktor penelitian yang memiliki nilai rendah dibandingkan yang lainnya yaitu *altruism* dan *sportsmanship*. Dengan demikian *organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak di rumah sakit Dustira belum muncul secara optimal. Dengan diketahuinya hal tersebut, maka manajemen rumah sakit dapat berupaya untuk meningkatkan *altruism* dan *sportsmanship* dalam diri karyawan, sehingga *organizational citizenship behavior* dalam

diri karyawan dapat diwujudkan secara optimal.

Confirmatory Factor Analisis Organizational Citizenship Behavior

Hasil penelitian melalui *Confirmatory Factor Analysis* yang telah dilakukan, menemukan hasil pertama terkait dengan nilai KMO and *Barlet's Test* dan nilai *anti image* untuk masing-masing faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor yang diteliti guna mewakili

organizational citizenship behavior dapat dipercaya atau digunakan, karena angkanya melebihi 0.05.

Tabel 1 terlihat bahwa nilai KMO sebesar 0.782 dan nilai Chi-Square sebesar 336.3 yang menunjukkan nilai tersebut diatas 0.05, sehingga nampak adanya korelasi antar faktor yang diteliti. Selain nilai KMO and *Barlet's Test*, terdapat nilai *anti image* dari masing-masing faktor yang juga dipercaya dan dapat digunakan.

Tabel 1. Nilai KMO and Barlet's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.782
Approx. Chi-Square		336.650
Bartlett's Test of Sphericity	Df	10
	Sig.	.000

sumber:data diolah

Tabel 2 menunjukkan nilai *anti image*. Didalam hasil *anti image* menunjukkan bahwa masing-masing variabel yang diteliti memiliki nilai diatas 0.5 sehingga proses analisis faktor dapat dilanjutkan. Selain itu ditemukan pula dua faktor yang paling dominan yang mampu meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan yaitu faktor *conscientiousness* dan *courtesy*.

Tabel 2. Nilai Anti Image

<i>Anti Image</i>	
<i>Altruism</i>	0.788
<i>Civic Virtue</i>	0.744
<i>Conscientiousness</i>	0.734
<i>Courtesy</i>	0.797
<i>Sportmanship</i>	0.845

Selain nilai KMO and *Barlet's Test* dan nilai *anti image* telah terpenuhi, maka langkah selanjutnya dilakukan analisis untuk melihat nilai komunaliti dari faktor yang diteliti sebagai tabel 3. Nilai ekstraksi menunjukkan seberapa besar tingkat hubungan antar komponen terhadap kelompok faktor yang akan dibentuk. Di

mana semakin besar nilai ekstraksi yang ditunjukkan, maka semakin besar pula hubungan yang ada diantara faktor penelitian.

Tabel 3. Nilai Extraction

<i>Extraction</i>	
<i>Altruism</i>	0.526
<i>Civic Virtue</i>	0.578
<i>Conscientiousness</i>	0.715
<i>Courtesy</i>	0.652
<i>Sportmanship</i>	0.553

sumber:data diolah

Berdasarkan tabel 3 terlihat pada nilai *extraction* dari lima faktor lebih besar ditunjukkan oleh dua faktor yaitu *conscientiousness* sebesar 0,715 atau 71.5%, sedangkan faktor *courtesy* menunjukkan nilai sebesar 0.652 atau 65.2%.

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan nilai ekstraksi adalah dengan menelaah hasil dari nilai *total variance explained* yang ditunjukkan pada tabel 4.

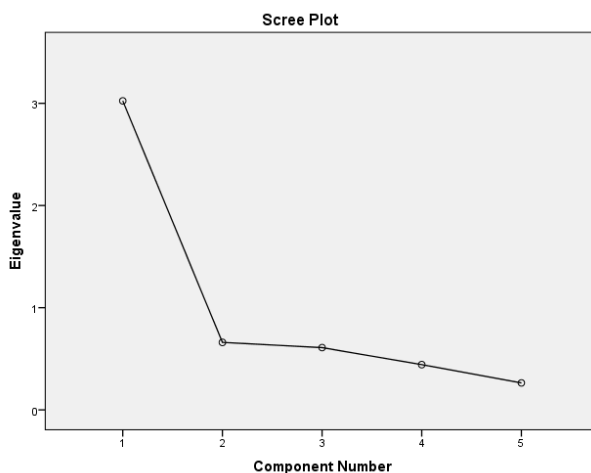
Tabel 4. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.024	60.480	60.480
2	.660	13.207	73.687
3	.609	12.187	85.874
4	.443	8.850	94.724
5	.264	5.279	100.000

sumber:data diolah

Telah ditentukan sebelumnya bahwa nilai *variance* adalah > 1 . Dari nilai yang ditunjukkan pada tabel 4 terlihat bahwa hanya ada satu komponen yang menunjukkan nilai > 1 yaitu sebesar 3.024, sehingga hal tersebut menandakan bahwa hanya satu faktor kelompok baru yang terbentuk. Di mana kelompok baru tersebut mampu menjelaskan 60.480% dari semua faktor yang mungkin memiliki pengaruh.

Langkah berikutnya adalah dapat dilihat dari gambar *screen plot* yang merupakan visualisasi dari nilai *initial eigenvalues* sebagaimana Gambar 2.



sumber:data diolah

Gambar 2. Screen Plot

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan bahwa hanya ada satu komponen yang memiliki nilai *initial eigenvalues* di atas angka 1.

Tabel 5 menelaah nilai komponen matriks.

Tabel 5. Component Matrix

Component	
<i>Altruism</i>	.725
<i>Civic Virtue</i>	.760
<i>Conscientiousness</i>	.846
<i>Courtesy</i>	.808
<i>Sportmanship</i>	.744

sumber:data diolah

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa masing-masing faktor memiliki faktor *loading* yang cukup besar yang menunjukkan korelasi suatu variabel terhadap faktor yang terbentuk, dimana faktor *altruism* memiliki korelasi terhadap faktor yang terbentuk sebesar 0.725 yang artinya faktor *altruism* memiliki korelasi yang kuat. Faktor *civic virtue* memiliki korelasi terhadap faktor yang terbentuk sebesar 0.760 yang artinya faktor *civic virtue* memiliki korelasi yang kuat. Faktor *conscientiousness* memiliki korelasi terhadap faktor yang terbentuk sebesar 0.846 yang artinya faktor *conscientiousness* memiliki korelasi yang sangat kuat. Faktor *courtesy* memiliki korelasi terhadap faktor yang terbentuk sebesar 0.808 yang artinya faktor *courtesy* memiliki korelasi yang sangat kuat. Faktor *sportmanship* memiliki korelasi terhadap faktor yang terbentuk sebesar 0.744 yang artinya faktor *sportmanship* memiliki korelasi yang kuat.

Kelima faktor yang telah diteliti dan diuji terdapat dua faktor yang dapat digunakan untuk membentuk faktor baru yaitu faktor *conscientiousness* dan *courtesy*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya dan menyempurnakan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dimana *conscientiousness* memiliki hubungan yang erat dengan pembentukan *organizational citizenship behavior* (Road, 2001). Hasil serupa juga dikemukakan oleh Bourdage et al, (2012) dan Guay and Choi (2015) di mana *conscientiousness* memiliki hubungan yang positif bagi *organizational citizenship behavior*. Namun demikian

terdapat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian terdahulu dimana pada penelitian terdahulu hanya menggunakan satu faktor untuk mengetahui hubungan terhadap *organizational citizenship behavior*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan lima ukuran untuk mengetahui faktor mana yang lebih dominan untuk membentuk *organizational citizenship behavior*, khususnya pada industri jasa rumah sakit.

Hasil penelitian berikutnya mengenai *courtesy* juga mendukung dan menyempurnakan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Guay dan Choi (2015), Neves et al (2014), dan Phipps et al (2015) yang menemukan bahwa *courtesy* sebagai salah satu faktor yang memiliki hubungan positif dalam membentuk *organizational citizenship behavior*. Namun perbedaan yang tampak adalah pada penelitian ini dikemukakan seberapa besar hubungan yang terjalin antara *courtesy* dan *organizational citizenship behavior* serta menemukan temuan bahwa *courtesy* merupakan salah satu faktor yang memiliki hubungan yang besar untuk membangun komponen baru guna membentuk *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan. Selain menemukan temuan penelitian untuk menyempurnakan penelitian sebelumnya, penelitian ini juga memberikan manfaat kepada pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan *conscientiousness* dan *courtesy* guna meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan kontrak, karena *conscientiousness* akan menurunkan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan, di mana karyawan akan mematuhi aturan yang ada di dalam organisasi dengan sukarela tanpa diminta dan tanpa diawasi tetapi berlandaskan atas kesadaran untuk mematuhi aturan yang ada (Bourdage et al., 2012). Sedangkan *courtesy* akan berdampak pada kehidupan sosial yang ada dalam organisasi. Karena

courtesy yang ada dalam diri karyawan akan menumbuhkan sikap saling menghormati dan menghargai baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan, dimana *courtesy* tercermin dari sikap karyawan yang selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dan pimpinan, sehingga meminimalisir terjadinya konflik internal dalam organisasi (Kılınç, 2014).

PENUTUP

Penelitian ini menemukan temuan penelitian bahwa adanya hubungan yang kuat dari kelima faktor yang diteliti. Tetapi terdapat dua faktor yang memiliki hubungan yang paling kuat diantara yang lainnya yaitu *conscientiousness* dan *courtesy*. Hal tersebut menunjukkan untuk membangun *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan, dua faktor tersebut harus selalu ditingkatkan, begitu pun dengan faktor lainnya karena tetap memiliki hubungan yang kuat. Dengan demikian penelitian ini menyempurnakan penelitian sebelumnya. Namun penelitian ini tentunya masih belum sempurna, mengingat hanya menggunakan lima faktor guna membangun *organizational citizenship behavior*, sehingga perlu dilakukan kajian pada faktor lain yang mampu membangun *organizational citizenship behavior* seperti yang dikemukakan oleh (Bourdage et al., 2012) bahwa *personality* karyawan dapat membangun *organizational citizenship behavior* dan Rasheed et al (2013) yang mengemukakan bahwa motivasi karyawan dapat membangun *organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraiz, A., Tabassum, T. M., Raja, S., & Jawad, M. (2012). Empowerment Effects and Employees Job Satisfaction. *Academic Research International*, 3(3), 2223–9553.
- Abzari, M., & Ghujali, T. (2011). Examining the Impact of Internal

- Marketing on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Marketing Studies*, 3(4), 95–104.
<https://doi.org/10.5539/ijms.v3n4p95>
- Al-Zu'bi, H. A. (2010). A Study of Relationship between Organizational Justice and Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 5(12), 102–109.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n12p102>
- Anwar, M. A., & Osman-Gani, Aa. M. (2015). The effects of spiritual intelligence and its dimensions on organizational citizenship behaviour. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(4), 1162–1178.
<https://doi.org/10.3926/jiem.1451>
- Avanzi, L., Schuh, S. C., Fraccaroli, F., & van Dick, R. (2015). Why does organizational identification relate to reduced employee burnout? The mediating influence of social support and collective efficacy. *Work and Stress*, 29(1), 1–10.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1004225>
- Barzoki, A. S. (2013). Study the Relationship of Internal Marketing with Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior, 3(3), 33–50.
- Bigliardi, B., Ivo Dormio, A., Galati, F., & Schiuma, G. (2012). The impact of organizational culture on the job satisfaction of knowledge workers. *Vine*, 42(1), 36–51.
<https://doi.org/10.1108/03055721211207752>
- Bourdage, J. S., Lee, K., Lee, J. H., & Shin, K. H. (2012). Motives for Organizational Citizenship Behavior: Personality Correlates and Coworker Ratings of OCB. *Human Performance*, 25(3), 179–200.
<https://doi.org/10.1080/08959285.2012.683904>
- Campus, P., Universiti, J., Barat, B., Zabid, M., Rashid, A., & Abdullah, J. M. (2012). The Mediating Effect of Organizational Commitment in the Organizational Culture, Leadership and Organizational Justice Relationship with Organizational Citizenship Behavior: A Study of Academicians in Private Higher Learning Institutions in Faculty of B. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8), 83–92.
- Foot, D. A., & Li-Ping Tang, T. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB). *Management Decision*, 46(6), 933–947.
<https://doi.org/10.1108/00251740810882680>
- Guay, R. P., & Choi, D. (2015). To whom does transformational leadership matter more? An examination of neurotic and introverted followers and their organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 26(5), 851–862.
<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.06.005>
- Hoon, H., & Tan, T. M. L. (2008). Organizational Citizenship Behavior and Social Loafing: The Role of Personality, Motives, and Contextual Factors. *The Journal of Psychology*, 142(1), 89–108.
<https://doi.org/10.3200/JRLP.142.1.89-112>
- Khan, I., Nawaz, A., Khan, F., Khan, S., Hameed Kundi, A., & Bakht Yar, N. (2013). The impact of organizational commitment and job satisfaction on the intention to leave (ITL) of academicians in higher educational institutions (HEIs) of developing countries like Pakistan. *Journal of Business Management and Administration*, 1(3), 22–29.
- Kharismasyah, A. Y., Pratama, B. C., & Bagis, F. (2005). JOB SATISFACTION AS A MEDIATOR OF JUSTICE, 125–135.
- Kılınç, A. Ç. (2014). A Quantitative Study of the Relationship between

- Distributed Leadership and Organizational Citizenship Behavior: Perceptions of Turkish Primary School Teachers. *Journal of Curriculum and Teaching*, 3(2), 69–78.
<https://doi.org/10.5430/jct.v3n2p69>
- Liao, C. H. (2015). Does organizational citizenship behavior add value to human interaction with e-services? *Online Information Review*, 39(4), 485–504.
<https://doi.org/10.1108/OIR-01-2015-0005>
- Martins, H., & Proenca, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire - psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *Economics and Management*, 471(October), 1–20.
- Mohammad Mosadegh Rad, A., & Hossein Yarmohammadian, M. (2006). A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction. *Leadership in Health Services*, 19(2), 11–28.
<https://doi.org/10.1108/13660750610665008>
- Nafei, W. A. (2014). Assessing Employee Attitudes towards Organizational Commitment and Change: The Case of King Faisal Hospital in Al-Taif Governorate, Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Management and Sustainability*, 4(1), 204–220.
<https://doi.org/10.5539/jms.v4n1p204>
- Narimani, M., Tabaeian, E., Khanjani, M., & Soltani, F. (2013). The impact of organizational citizenship behavior on enterprise resource planning success. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(1), 53–65. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2012-0038>
- Neves, P. C., Paixão, R., Alarcão, M., & Gomes, A. D. (2014). Organizational citizenship behavior in schools: validation of a questionnaire. *The Spanish Journal of Psychology*, 17, E17.
<https://doi.org/10.1017/sjp.2014.20>
- Pelit, E., Öztürk, Y., & Arslantürk, Y. (2011). The effects of employee empowerment on employee job satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 784–802.
<https://doi.org/10.1108/09596111111153475>
- Phipps, S. T. A., Prieto, L. C., & Deis, M. H. (2015). The role of personality in organizational citizenship behavior: Introducing counterproductive work behavior and integrating impression management as a moderating factor. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 19(1), 176–197.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
<https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Rahman, U., Wan Sulaiman, W. S., Nasir, R., & Omar, F. (2014). The role of job satisfaction as mediator in the relationship between self-efficacy and organizational citizenship behavior among Indonesian teachers. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), 255–261.
- Rambe, D., & Setyawati, I. (2017). Managing Stress to Improve the Human Resources Performance. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 6(1), 24–28.
- Rasheed, A., Jehanzeb, K., & Rasheed, M. F. (2013). An Investigation of the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviour: Case of Saudi Arabia. *International Journal of Psychological Studies*, 5(1), 128–138.
<https://doi.org/10.5539/ijps.v5n1p128>
- Road, O. (2001). Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (

OCB) in the Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 3(12), 106–115.

Supriyanto, A. S. (2013). Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*, 8(15), 57–68.

<https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n15p5>

7

