

MODEL ANTESEDEN EMPIRIS YANG MEMPENGARUHI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)

(Studi Pada RSUP Dr.Kariadi Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh

ENJANG HENING PANGEMANAN

12010111140257

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Enjang Hening Pangemanan

Nomor Induk Mahasiswa :12010111140257

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi :**MODEL ANTESEDEN EMPIRIS YANG
MEMPENGARUHI ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB).
(STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM
PUSAT DR.KARIADI SEMARANG)**

Dosen Pembimbing : Dr. Suharnomo, S.E., M.Si.

Semarang, 26Oktober 2015

Dosen Pembimbing

Dr. Suharnomo, S.E., M.Si.

NIP 19700722 199802 1002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Enjang Hening Pangemanan
Nomor Induk Mahasiswa :12010111140257
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi :**MODEL ANTESEDEN EMPIRIS YANG
MEMPENGARUHI ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB).
(STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM
PUSAT DR.KARIADI SEMARANG)**

Telah dinyatakan lulus ujian tanggal2015

Tim Penguji

1. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. (.....)
2. Mirwan Surya Perdhana, S.E.,M.M.,Ph.D.(.....)
3. Dr.Fuad Mas'ud, M.I.R. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Enjang Hening Pangemanan, menyatakan bahwa skripsi dengan judul Model Anteseden Empiris Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Studi Pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Kariadi Semarang , adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Semarang, 26 Oktober 2015
Yang membuat pernyataan,

Enjang Hening Pangemanan
NIM 12010111140257

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yang Maha Esa. “Allah dulu, Allah lagi, Allah terus.” Yang Maha Segalanya, yang telah memberikan rahmat, ridho, serta karunianya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini *Bismillahirrohmaanirrohim...* persembahkan karya sederhana ini untuk....
2. Kedua orang tua penulis, Ibukku Sri Wulanah, dan Bapakku Subari, yang telah mendidik, mendukung, membimbing, bersabar dan bersedia menasihati hingga tumbuh menjadi manusia dewasa seutuhnya.
3. Terima kasih kepada bapak Dr. Suharnomo, yang telah meluangkan banyak waktu, komentar dan sarannya menjadi pembimbing penulis dalam menyusun tulisan ini membuat riset ini lebih baik.
4. Kepada partisipan kuesioner, karyawan di Bank BRI cabang Patimura, khususnya mbak Widyanita. Serta seluruh karyawan di RSUP Dr.Kariadi, khususnya mas Hasan dan Ibu Sarwi.
5. Kepada *my red bull* Yamaha Jupiter MX, tanpamu aku tak bisa leluasa kemana-mana, dan juga *black crow* SupraX 125, pendatang baru keren lagi.
6. *My friend* M. Noor Said yang dengan legowo membantu mengerjakan latihan materi IPS menjelang ujian masuk Undip. *My friend* Utomo Aryo W yang mengizinkan materi jurusan teknik sipil untuk diselesaikan berbarengan dengan teman-teman teknik sipil yang termahsyur karena kekompakannya. *My friend* Jeffryanto, sohib sangat keren dengan *style*, yang mendukungku di saat paling bawah.
7. *My HMJM* (Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen) yang telah mengajarkan banyak hal termasuk apresiasi dedikasi, kerjasama dalam tim, yang membuat wawasan saya jauh lebih terbuka dari sebelumnya. Tak lupa kawan-kawan Young On Top regional Semarang!
8. *My Sisters* Eucinda, Celin, mungkin jika saya berada jauh dari kalian, dunia akan terasa asing. Kalian adalah rumah bagi penulis.
9. *My Uncle*, Joko A. Terima kasih pinjaman laptop untuk mengerjakan skripsinya. Tetap semangat dengan tugas-tugasnya ya, penulis tahu , kamu hebat.
10. *My Basecamp Friends B49* (Banjarsari 49) Afif, Mirza, Panji, Ghani, Indra, Slam, kalian Gokil ! Bulhanudin, Wawan, Ghalieh wisnu, Djanur teman futsal ria bersama !
11. Untuk staff karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah mendukung berjalannya kegiatan perkuliahan , Mas Eko, Pak Pi'i, Mas Dwi.
12. Untuk Dina Maya Riski S. di Gunadharma univ, dan Maha Pangestuti di Madiun, trimakasih atas perkenalan yang baik, semoga harapan kita masing-

masing tercapai. Serta Afifatul Mukaroh, yang tidak jarang mendukung penulis mengerjakan tugasnya.

13. Untuk Tim 1 KKN Undip 2015 Bae, Kudus, desa Ngembalrejo : Rifqi, Luhur, Galih, Faiq, Febri, Nola, Annisa, Rivia, Khrisna, kalian memberikan banyak pembelajaran dan cara menikmati hidup, terimakasih untuk ulangtahun saya ke-23 dengan kalian.
14. Teman-teman *backpacker* Bali Marathon 2014, F.Ahmad, Rempe *cah segoro*, Soleh, Ramelia, Kalian *Adventur* Sedjati ! Teman-teman mendaki gunung Merbabu, gunung yang pertama, melalui jalur Suwanging : F.Ahmad dan Ahmad Solvi ! tak lupa, sohib unik : Kudev!
15. Teman-teman Semarang Runners yang telah menemani riwayat berlari penulis, membantu menghilangkan segala gundah lelah dan menambah silaturahmi yang benar-benar baru!

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Model Anteseden Empiris yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behaviour (OCB) studi pada RSUP Dr.Kariadi Semarang”.

Perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Dr. Suharnomo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam menempuh pendidikan sarjana, serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas kesediaannya memberikan motivasi, semangat, serta masukan yang sangat berharga hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. dan Dr. Fuad Mas'ud, M.I.R. selaku penguji yang memberikan masukan yang sangat berharga demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Segenap jajaran dosen dan staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2011 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, serta Rekan-rekan HMJM FEB Undip.
5. Responden yang terlibat pengumpulan data pada penelitian ini.
6. Semua pihak yang telah ikut membantu, yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu dalam penulisan skripsi ini.

Semua bantuan dan pengorbanan pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, merupakan bantuan yang berharga bagi penulis untuk mengembangkan diri. Semoga bantuan dan dukungan baik moril maupun materiil dapat menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Amiin Yaa Robbal 'Alamiin.

Semarang, 26 Oktober 2015

Enjang Hening P

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji model anteseden empiris yang mempengaruhi kemunculan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan pada sebuah rumah sakit. Dimana variabel yang menjadi anteseden OCB adalah *Perceived Organizational Support* (Pandangan Dukungan Organisasional), *Leader-Member Exchange* (Pertukaran Pemimpin-Pengikut), dan *Impression Management* (Manajemen Kesan), sedangkan variabel yang menjadi mediasi adalah *Felt Obligation* (Merasakan Kewajiban).

Obyek penelitian ini adalah perawat sebagai karyawan, dan kepada kepala ruangan sebagai supervisor di RSUP Dr.Kariadi Semarang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampling acak sebanyak 120 responden. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* pada software Warp PLS 4.0.

Hasil menunjukkan bahwa model anteseden empiris OCB diterima. Variabel *Perceived Organizational Support* (POS) serta *Leader-Member Exchange* (LMX) berpengaruh positif terhadap variabel mediasi *Felt Obligation* (FO) dan variabel independen OCB. Kemudian variabel *Impression Management* (IM) hanya dapat berpengaruh langsung terhadap OCB, tidak berpengaruh positif terhadap FO sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behaviour, Impression Management, Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, Felt Obligation, Warp PLS*

ABSTRACT

This study aims at examining empirical antecedent model that influence Organizational Citizenship Behaviour (OCB) appearance of employee in hospital. Whereas antecedent variables of OCB are Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Impression Management. While the mediation variable is Felt Obligation

Objects of this study are nurses as employees, and room heads as supervisor in General Centre Hospital Dr.Kariadi Semarang. Sample taken by randomly sampling technique to 120 respondents. This study were analyzed using Partial Least Square method in Warp PLS 4.0 software.

An empirical antecedent model of OCB were accepted. Perceived Organizational Support(POS)variable and Leader-Member Exchange(LMX) variable were proved positively significant influencing both toward OCB through mediation variable, Felt Obligation (FO), and positively significant influencing independent variable, OCB.Thusvariable Impression Management (IM) only well influencing directly towards OCB, and not positively influence toward FO as mediation variable.

Keywords : Organizational Citizenship Behaviour, Impression Management, Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, Felt Obligation, WarpPLS.

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR TABEL..	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian... ..	11
1.4. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori dan pemikiran terdahulu.....	14
2.1.1. <i>Organizational Citizenship</i> <i>Behaviour</i>	14
2.1.1.1. Dimensi OCB.....	15
2.1.1.2. Kontribusi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) dalam perusahaan.....	18
2.1.2. Teori <i>Leader Member Exchange</i>	19
2.1.5. <i>Perceived Organizational Support</i>	20
2.1.6. <i>Impression Management</i>	21
2.1.7. <i>Felt Obligation</i>	22
2.2. Kerangka Pemikiran.....	22
2.3. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.1.1. Variabel Penelitian.....	26
3.1.2. Definisi Operasional danSkala.....	27
3.1.2.1. Definisi Operasional.....	27
3.1.2.2. Skala.....	28
3.2. Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1. Populasi.....	30
3.2.2. Sampel.....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1. Data Prrimer.....	32
3.3.2. Data Sekunder.....	32
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5. Metode Analisis.....	34
3.5.1. Uji Validitas.....	34
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.5.3. Tahapan Analisis SEM AMOS.....	36
3.5.3.1. Membentuk Diagram Model Jalur	36
3.5.3.2. Menentukan Metode Algoritma Analisis Model.....	36
3.5.3.3. Menentukan Metode Resampling.....	36
3.5.3.4. Menggambar Diagram Jalur.....	37
3.5.3.5. Evaluasi Model.....	37
3.5.4. Uji Hipotesis.....	38
3.5.4.1. <i>Sobel test</i>	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	39
4.2. Analisis Data.....	42
4.2.1. Proses dan Hasil Analisis Data.....	42
4.2.1.1. <i>Output General Analysis Result</i>	43
4.2.1.2. <i>Path Coefficients</i>	45
4.2.1.3. Nilai <i>R-Squared, Composite Reliability, Chronbach</i> <i>Alpha, Average Variance Extracted</i>	47

4.2.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	48
4.2.3. Pengujian Pengaruh Variabel Mediasi dengan <i>Sobel Test</i>	50
4.3. Interpretasi Hasil.....	54
4.3.1. Pengujian Hipotesis 1.....	54
4.3.2. Pengujian Hipotesis 2.....	55
4.3.3. Pengujian Hipotesis 3.....	56
4.3.4. Pengujian Hipotesis 4.....	56
4.3.5. Pengujian Hipotesis 5.....	57
4.3.6. Pengujian Hipotesis 6.....	58
4.3.7. Pengujian Hipotesis 7.....	59
4.3.8. Pengujian Hipotesis 8.....	60
4.3.9. Pengujian Hipotesis 9.....	61
4.3.10. Pengujian Hipotesis 10.....	62
BAB V PENUTUP.....	66
5.1. Simpulan.....	66
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3. Saran.....	70
5.3.1. Bagi Manajemen Perusahaan.....	70
5.3.2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	82

Daftar Tabel

Tabel 4.1. Info Demografis Responden.....	41
Tabel 4.2. Hasil Uji Analisis SEM: <i>Model Fit and Quality Indices</i>	43
Tabel 4.3. Hasil Uji Analisis SEM: <i>General Model Elements</i>	44
Tabel 4.4. Hasil Uji Analisis SEM: <i>Path Coefficients</i>	45
Tabel 4.5. Hasil Uji Analisis SEM: <i>P-Value</i>	46
Tabel 4.6. <i>Latent Variable Coefficients</i>	47
Tabel 4.7. Jumlah Efek Tidak Langsung Antar Variabel.....	49
Tabel 4.8. Jumlah Efek Total Antar Variabel.....	50
Tabel 4.9. Hasil Uji <i>Sobeltest</i>	52
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Hipotesis.....	63

Daftar Gambar

Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian.....	24
Gambar 4.1. Hasil Uji Model <i>Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modelling</i> Model Antecedent Empiris yang mempengaruhi OCB..	42

Daftar Lampiran

Lampiran A. Hasil Pengujian <i>Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i> Dengan WarpPLS.....	83
Lampiran B. Izin Penelitian.....	95
Lampiran C. Kuesioner Karyawan.....	98
Lampiran D. Kuesioner Supervisor.....	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi yang baik memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan – tujuan yang hendak dicapai. Akan lebih baik jika organisasi mengalami perbaikan dan perkembangan secara berkelanjutan. Salah satu perbaikan yang diupayakan organisasi yakni meningkatkan atau mempertahankan keunggulannya. Sebuah organisasi sudah sewajarnya meningkatkan atau mempertahankan keunggulannya, ini merupakan tugas yang berpusat kepada keahlian manusia di dalam organisasi. Organisasi memiliki peluang untuk dapat meningkatkan keunggulannya dengan cara berfokus pada perbaikan karyawan, dalam hal ini adalah pengelolaan Sumber Daya Manusia.

Dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) secara sepiantas, kaitan merekrut dan memberikan upah karyawan adalah hal yang sangat penting, juga diperlukan untuk membuat suatu struktur staf organisasional. Namun pada hakikatnya, tujuan yang diharapkan adalah mewujudkan keefektifan organisasional secara keseluruhan dan membangun kelompok lebih efektif dengan pemberdayaan penuh pada para karyawan.

Kesuksesan organisasi secara mendasar dipengaruhi oleh individu – individu yang menginginkan untuk melakukan hal-hal melampaui ekspektasi peran secara sukarela. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan istilah guna menjelaskan perilaku sukarela dan mula-mula dikemukakan oleh Organ (1988). Berasal dari ide Katz (1964), dari perilaku – perilaku peran ekstra,

Organ memaparkan OCB adalah seperangkat perilaku gemar menolong, sekehendak hati dan peran ekstra yang ditunjukkan oleh karyawan yang tidak secara langsung atau secara jelas dikenali oleh sistem penghargaan formal dan memiliki cakupan efek positif pada kegiatan organisasi, juga tidak dapat dipaksakan melalui kontrak karyawan (Zeinabadi, 2010). OCB selebihnya ialah pilihan individual dan kegagalan menampilkan perilaku yang umumnya dipertimbangkan sebagai penyebab suatu hukuman (DiPaola, Tarter & Hoy, 2004). OCB juga berhubungan dengan perilaku prososial organisasi (Brief & Motowidlo, 1986).

Semenjak kemunculannya dalam literatur, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) menerima banyak perhatian karena OCB memperkuat penentuan kelompok dan keefektifan organisasional (Lee & Allen, 2002; Ryan, 2001). Berdasarkan pada Organ, Podsakoff, dan McKenzie (2006), OCB mengarah pada perilaku individual yang secara sukarela (sekehendak hati) tidak langsung atau terlihat dikenali oleh sistem penghargaan formal. Dengan demikian diketahui OCB sering dikelompokkan di alam menjadi lima bentuk berbeda termasuk *altruism*, *courtesy*, *sportmanship*, *conscientiousness*, dan *civic virtue* (altruisme, keramahan, keterusterangan, ketelitian, dan kebajikan warga) (Organ, 1998). Di antara kelima bentuk ini, altruisme-lah yang paling sering dipelajari karena memiliki dampak langsung untuk lini dasar dari sebuah bisnis, dan hal tersebut merupakan prediktor kuat dari kinerja organisasional (Batson, Ahmad, & Stocks, 2011; Feather & Rauther, 2004). Altruisme menganut bahwa bermoral ialah terdiri dari pengorbanan diri sendiri untuk melayani orang lain. Dalam hal

ini, perilaku karyawan penganut altruisme yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan ialah membantu sesama karyawan lain, tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Keinginan karyawan dalam bekerja untuk memberikan manfaat dapat menjadi sumber motivasi yang kuat. Nuansa kerja yang memiliki motivasi kuat dan pencapaian tujuan (*goal achieving*) secara teknikal yang baik akan memungkinkan diraih organisasi yang di dalamnya terdapat individual – individual yang termotivasi untuk membantu sesama (Deckop, 1995). Motivasi membantu sesama yang dimaksud adalah motivasi altruisme, yang telah dipelajari secara ekstensif dalam psikologi dan psikologi sosial. Bagaimanapun, masih belum cukup jika hanya fokus mempelajari altruisme sebagai anteseden (*antecedent*) dari kinerja karyawan. (Kidwell & Bennett, 1993).

Beberapa anteseden dari perilaku altruistik yakni termasuk pengaturan emosional (Glomb, Bhave, Miner, & Wall, 2011), hubungan pemimpin-anggota (Van Dyne, Kamdar, & Joireman, 2008), karakteristik kepemimpinan (Choi, 2009), pandangan peran (McAllister, Morrison, Kamdar, & Turban, 2007).

Bukti empirikal sebelumnya telah menunjukkan bahwa altruisme cenderung sebuah keinginan yang dimiliki individu untuk memperlihatkan OCB (Tepper & Talyor, 2003). Meskipun diketahui seperti itu, di dalam literatur terdapat keterbatasan diskusi antara pengembangan moral individu dengan perilaku altruistik yang mungkin muncul. Kita tahu bahwa setiap individu memiliki tahapan yang berbeda pada hal pengembangan moralnya, yang akan mempengaruhi tingkat perilaku altruistik yang akan mereka perlihatkan.

Selain dipengaruhi oleh motivasi intrinsik dan paham yang dianut karyawan, perilaku altruistik yang menjadi salah satu dimensi OCB ini pun dapat dipengaruhi oleh hubungan karyawan dengan pemimpinnya (*leader*). Oleh karena OCB dapat diamati oleh pemimpin, maka pemimpin yang memiliki hubungan yang baik dan dapat bersosialisasi (dengan karyawannya) berpeluang lebih besar untuk mengamati penampakan perilaku OCB.

Pemimpin dengan kecerdasan emosional dan kemampuan sosial, seharusnya dapat menciptakan nuansa kerja yang mendorong kehendak karyawan (*employee's intention*) untuk memperlihatkan perilaku OCB yang dapat muncul dan terlihat (*visible*). Studi ini ingin mencoba menganalisa faktor anteseden yang mungkin menjadikan karyawan sukarela untuk mewujudkan serta memperlihatkan perilaku yang dikenali dalam berbagai bentuk OCB (*Organization Citizenship Behaviour*) pada karyawan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi Semarang.

Kebanyakan penelitian tentang OCB pada umumnya memeriksa variabel bebas yang mempengaruhinya dan riset sebelumnya menyediakan pada kita pengetahuan yang terbatas mengapa orang – orang mengusahakan perilaku *citizenship*. Hal tersebut berbeda dengan penelitian Yuan yang memeriksa motivasi dari OCB. Menurut penelitian dari Yuan (2006) yang meneliti motivasi OCB secara spesifik, merasakan kewajiban terhadap supervisor ditemukan sebagai prediktor terkuat OCB. Sedangkan keterbatasan penelitian beliau disebutkan bahwa sampel didominasi dalam lingkup kerja industri real estate, mayoritas sampel karyawan adalah perempuan (60,8%) dan ras kaukasia (75,5%).

Dalam pengaturan organisasi, karyawan membentuk sebuah hubungan pertukaran dengan supervisor dan organisasi (Blau, 1964). *Leader-member Exchange* (LMX) telah ditandai sebagai hubungan unik-berdasarkan pertukaran sosial antara pemimpin dan anggota (Graen & Uhl-Bien, 1995), dan terutama mengenai pertukaran antara karyawan dan supervisor (Graen & Scandura, 1987). Sebuah hubungan yang baik antara karyawan dan atasan akan mendorong perasaan akan kewajiban terhadap supervisor. Tidak jauh berbeda dengan anggapan cukup terdukung serta dihargai oleh organisasi pada karyawan yang dapat merangsang perasaan kewajiban terhadap organisasi. Dengan keadaan tersebut, diharapkan *Perceived Organization Support* (POS) yang tinggi mengarahkan pada perasaan kewajiban terhadap organisasi dan kualitas hubungan LMX yang tinggi akan berkenaan dengan perasaan kewajiban terhadap supervisor. Pada penelitian Armeli et al. (1998), mengindikasikan bahwa kemungkinan bahwa POS mengarah pada komitmen afektif. Kemudian menurut Evans (1985) bias metode umum yang pantas mendapat perhatian dalam studi ini, yakni analisis faktor konfirmasi menandakan bahwa dibutuhkan lebih dari satu solusi faktor agar diterima dan sesuai pada data. Merasakan kewajiban, pada imbasnya akan memotivasi karyawan lebih cenderung menampilkan bentuk - bentuk OCB.

Batson (1987) menunjukkan dalam model motivasionalnya bahwa seorang mungkin memiliki ekspektasi menerima penghargaan untuk menolong atau hukuman untuk tidak menolong. Riset juga merujuk pada pemahaman bahwa manajemen kesan boleh jadi menutupi sebagian bagian dari dimensi OCB. Bolino

(1999) menunjukkan strategi manajemen kesan—strategi menggunakan contoh—termasuk perilaku tiba di kantor lebih awal dan pulang lebih lambat. Hal ini sangat mirip dengan *conscientious* (ketelitian) yang merupakan bagian dimensi dari OCB. Fuller et al. (2006) menyarankan penelitian di masa depan dalam meneliti tentang *perceived organizational support* sebaiknya disertakan dengan dimensi pertukaran sosial kedua yang menyertainya agar dapat menangkap keuntungan sosial yang ditawarkan pertukaran rekan.

Penelitian lebih lanjut mengenai hubungan *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Leader-member Exchange* (LMX) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang dimediasi oleh *Felt Obligation* (FO) perlu dilakukan karena adanya *research gap* yang ditemukan pada penelitian terdahulu.

Penelitian oleh Karen Heather Hunter (2011) menghasilkan kesimpulan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif terhadap *Felt Obligation* (FO) (Hip.1) dan variabel *Felt Obligation* (FO) yang berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Hip.7) namun belum terdapat bingkai lingkup yang jelas dan menjangkau keseluruhan menjadi sebuah model. Seperti yang diharapkan dalam penelitian Chahal Hardeep (2011) tentang anteseden dan konsekuensi OCB, yang menyarankan agar terdapat pemingkalian lingkup yang lebih mendalam mengenai anteseden OCB pada penelitian di masa depan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali Asgari *et al.* (2008) yang menghasikan kesimpulan *Leader-member Exchange* (LMX) berpengaruh positif langsung terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (hip.1)

dan *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif langsung *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (hip.3), keduanya tanpa mediasi.

Hipotesis lain diusulkan oleh Noormala (2009) bahwa *Self Esteem* adalah mediasi hubungan *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), dan menghasilkan kesimpulan akhir bahwa Superior-LMX berpengaruh positif terhadap OCB (Hip.2).

Penelitian Rioux & Penner (2009) menghasilkan kesimpulan bahwa *Impression Management* (IM) ikut serta berpengaruh dalam pemunculan OCB. Oleh karena hal tersebut IM dianggap perlu dimasukkan ke dalam faktor motivasi kemunculan OCB.

Kemudian berdasarkan penelitian Yuan (2006) pada hipotesis 5a, *Perceived Organizational Support* (POS) terbukti tidak mampu menunjukkan hubungan signifikan terhadap Merasakan kewajiban kepada organisasi, maka penulis mencoba menghubungkan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan Merasakan kewajiban kepada supervisor (*felt obligation towards supervisor*) sebagai variabel mediasi, dimana hal ini belum disadari dan dilakukan pada penelitian milik Yuan.

Berdasarkan pembahasan variabel – variabel topik penelitian di atas, terpilih obyek penelitian yang mewakili seluruh variabel topik yakni pada Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi Semarang. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi adalah Satuan Kerja/ Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Berdasarkan SK Menkes No.

1243/Menkes/SK/VIII/2005 telah ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum (BLU), dengan menerapkan fleksibilitas pengelolaan keuangan sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam PP No.23 Tahun 2005.

RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan Rumah Sakit terbesar sekaligus berfungsi sebagai Rumah Sakit rujukan bagi wilayah Jawa Tengah. Saat ini RSUP Dr. Kariadi adalah Rumah Sakit Kelas A Pendidikan, serta memiliki fungsi sebagai Rumah sakit Pendidikan bagi dokter, dokter spesialis, dan sub spesialis dari Fakultas Kedokteran UNDIP, dan Institusi Pendidikan lain serta tenaga kesehatan lainnya.

Tugas pokok RSUP Dr. Kariadi adalah menyelenggarakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dan berkesinambungan dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan dan upaya lain sesuai dengan kebutuhan. RSUP Dr. Kariadi sebagai Rumah Sakit vertikal tipe A Pendidikan, juga menyelenggarakan fungsi :

1. Pelayanan Medik (Spesialistik dan Sub Spesialistik)
2. Pelayanan penunjang medik dan non medik
3. Pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Pengelolaan SDM rumah sakit
5. Pelayanan rujukan
6. Diklat di bidang kesehatan
7. Penelitian dan pengembangan
8. Administrasi umum dan Keuangan

Adapun visi RSUP Dr.Kariadi yakni menjadi rumah sakit pendidikan dan rujukan nasional yang unggul. Misi RSUP Dr.Kariadi yakni: Menyediakan

pelayanan kesehatan dan rujukan yang paripurna, bermutu tinggi, menjamin keselamatan pasien dan menjangkau seluruh masyarakat ; menyediakan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tetap berorientasi pada keselamatan pasien ; melaksanakan dan memfasilitasi penelitian yang berkualitas sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang menjamin keselamatan pasien.

Melalui misi ini dapat diambil salah satu topik pelayanan kesehatan dan rujukan yang paripurna, bermutu tinggi, menjamin keselamatan pasien. Yang memiliki tujuan inti memberikan pelayanan yang tuntas (paripurna), berupaya sesuai dengan ekspektasi seluruh pihak (bermutu tinggi), dan menjamin keselamatan pasien. Menurut Podsakoff (2000) yang menguraikan tentang kontribusi OCB yakni peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumberdaya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan. Maka dengan hal ini, pelayanan paripurna bermutu tinggi kepada pasien yang menjadi tujuan sumberdaya manusia professional dapat ditingkatkan dengan kontribusi kehadiran OCB dalam lingkungan kerja. Oleh karena hal tersebut, dirasa perlu merumuskan faktor - faktor yang menjadi motivasi munculnya OCB.

Nilai utama yang dianut oleh RSUP Dr.Kariadi ialah Kepercayaan (*Trust*), Integritas (*Integrity*), Peduli (*Care*), Professional, Efisien, Kebersamaan. Pada topik nilai Peduli (*care*), terkandung di dalamnya dimensi OCB yang mengindikasikan adanya penerapan etos kerja yang selaras dengan paham

altruisme. Kemudian pada topik nilai integritas (*integrity*) yang dianut mengindikasikan dimensi *Conscientiousness* dari OCB, dan topik nilai Kebersamaan yang dianut mengindikasikan adanya perilaku *Civic Virtue* dari salah satu dimensi OCB.

Maka dari uraian latar belakang di atas, diajukan sebuah penelitian dengan judul “Model Anteseden Empiris yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour*” (Studi pada Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi Semarang.)

1.2. Rumusan Masalah

Menurut latar belakang di atas terdapat salah satu topik pelayanan kesehatan dan rujukan yang paripurna, bermutu tinggi, menjamin keselamatan pasien Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi. Dimana topik tersebut memiliki tujuan inti memberikan pelayanan yang tuntas (paripurna), berupaya sesuai dengan ekspektasi seluruh pihak (bermutu tinggi), dan menjamin keselamatan pasien. Menurut Podsakoff (2000) yang menguraikan tentang kontribusi OCB yakni peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumberdaya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan. Maka dengan hal ini, pelayanan paripurna bermutu tinggi kepada pasien yang menjadi tujuan sumberdaya manusia professional dapat ditingkatkan dengan kontribusi kehadiran OCB dalam lingkungan kerja. Oleh karena hal tersebut, dirasa perlu merumuskan faktor - faktor yang menjadi motivasi munculnya OCB.

Menurut latar belakang di atas juga terdapat *theory gap* antara penelitian yang dilakukan oleh Ali Asgari *et al.* (2008), dimana menghasikan kesimpulan variabel *Leader-member Exchange* (LMX) berpengaruh positif langsung terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (hip.1) dan variabel *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif langsung *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (hip.3), keduanya tanpa mediasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ling Yuan (2006) kedua variabel, POS dan LMX melalui variabel mediasi *Felt Obligation* yang berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Penelitian ini dilakukan untuk menguji model anteseden empiris yang mempengaruhi OCB pada karyawan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi Semarang.

Dari pemaparan di atas dikembangkan beberapa pertanyaan penelitian antara lain :

1. Bagaimana pengaruh *Leader-member Exchange* (LMX) terhadap *Felt Obligation* (FO)?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Felt Obligation* (FO)?
3. Bagaimana pengaruh *Felt Obligation* (FO) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)?
4. Bagaimana pengaruh *Impression Management* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) ?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Leader-member Exchange* (LMX) terhadap *Felt Obligation* (FO).
2. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Felt Obligation* (FO).
3. Untuk menganalisis pengaruh *Felt Obligation* (FO) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).
4. Untuk menganalisis pengaruh *Impression Management* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil/temuan dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi Semarang mengenai model anteseden empiris *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang berlaku serta dapat menciptakan/mempertahankan nuansa kerja yang kondusif.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi studi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah maupun hendak meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan dengan didorong oleh model anteseden empirisnya.

3. Bagi Penulis

Memberikan bukti empiris mengenai model anteseden empiris OCB yang berlaku dalam perusahaan yang pada akhirnya dapat menciptakan nuansa kerja yang kondusif bagi kelangsungan perusahaan.

1.4. Sistematika Penulisan

Dalam rangka memudahkan dalam menangkap gambaran mengenai isi skripsi ini, pembahasan dilakukan secara sistematis meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta kegunaan penelitian. Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang *Impression management; perceived organizational support* dan *leader-member exchange* yang mempengaruhi *felt obligation towards supervisor* dan berdampak pada kemunculan *organizational citizenship behaviour* (OCB) di antara karyawan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori tentang serta tinjauan pustaka yang berhubungan dengan penelitian, kerangka penelitian, serta hipotesis untuk memberikan jawaban sementara terhadap penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang digunakan, jenis sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan gambaran umum responden hasil analisis dari penelitian serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan keterbatasan penelitian serta saran bagi penelitian di masa mendatang.