



**KOLIKIUM FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PRODI MANAJEMEN
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**

Nama : 1. Gita Adeliyani
2. Muhammad Bagus Sandika
3. Sherin Adelia K.

NPM : 1. 1612110243
2. 1612110226
3. 1612110247

KELAS : P04

PROGRAM STUDI : Seminar Manajemen SDM

KONSENTRASI : Manajemen Sumber Daya Manusia

JUDUL : Pengaruh Karakteristik Individu dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada Tulang Bawang.

DOSEN PENGAMPU : Dr. Yunada Arpan

HARI/TANGGAL :

WAKTU :

TEMPAT : IIB Darmajaya

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aspek sumberdaya manusia memegang peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumberdaya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan, yakni merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di sebuah perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi, akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Kualitas sumberdaya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi.

Tiap perusahaan, organisasi dan institusi ingin memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, dalam artian memenuhi persyaratan kompetensi untuk dapat digunakan dalam usaha merealisasikan visi dan misi. Demikian halnya dengan klinik, klinik sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan umum yang pengelolaannya ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Perilaku yang diharapkan oleh klinik tidak hanya perilaku *in role* atau yang sesuai dengan imbalan yang diperolehnya, tetapi juga diharapkan mampu untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya dilakukan atau perilaku *extra role* yang biasa disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ratningsih (2013:117). *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi.

Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan

organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Agar karyawan dapat memberikan perilaku yang lebih baik maka perusahaan dapat memberikan dukungan baik melalui Karakteristik Individu, serta Motivasi Kerja.

Karakteristik individu yang berbeda-beda pada setiap karyawan menciptakan kontribusi yang berbeda juga pada perusahaan. Walaupun tiap perusahaan memiliki SOP dan struktur organisasi, variasi tiap karakteristik individu dalam perusahaan membuat kecenderungan variasi perilaku kerja yang beragam. Karyawan dengan karakteristik baik menjadikan karyawan tersebut lebih mudah dalam mengerjakan pekerjaannya, sehingga dampaknya karyawan akan menghasilkan perilaku yang loyal terhadap pekerjaannya maupun perusahaannya sehingga mau memberikan perilaku yang lebih dari yang diharapkan perusahaan. Begitupun sebaliknya, karyawan dengan karakteristik yang buruk akan menghambat pekerjaannya sehingga memberikan dampak yang buruk untuk perusahaan. Sopiah(2010:13) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat dipastikan bahwa perusahaan memiliki kriteria tertentu mengenai karyawan yang akan mereka pekerjaan sesuai standar perusahaan.

Unsur lain yang berpengaruh langsung terhadap karyawan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yaitu motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang didorong oleh kekuatan di dalam diri seorang tersebut dan kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi kerja. Oleh karena itu perhatian perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan karyawan yang menjadi motivasi kerja bagi para karyawan sangatlah penting. Robbins dan Couter (2004) menyatakan, bahwa motivasi merupakan kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk kebutuhan individual tertentu.

Klinik Rawat Inap Prima Husada diresmikan pada tanggal 23 mei 2013, telah beraktifitas lebih kurang 6 (enam) tahun. Klinik Rawat Inap Prima Husada dimiliki 7 (tujuh) pemegang saham yang tergabung dalam Perseroan Terbatas Karya Prima Husada. Berkedudukan di Jl.Lintas Rawa Jitu, Kecamatan Penawartama, Kabupaten Tulang Bawang.

Klinik Rawat Inap Prima Husada memiliki jumlah kamar rawat inap 10 kamar, 25 tempat tidur, dan juga memiliki fasilitas ruangan seperti : ruang UGD, ruang laboratorium, ruang dokter, ruang radiologi, ruang dapur, ruang persalinan, ruang kasir, ruang farmasi, ruang pendaftaran, ruang tunggu, ruang direktur dan ruang gigi. Klinik ini memiliki fasilitas ambulance, rontgen, laboratorium,USG,EKG. Dengan adanya fasilitas-fasilitas yang menunjang berbagai keperluan para pasien tersebut, maka Pihak klinik sangat menginginkan kliniknya berkembang dan terpercaya melaluikaryawan-karyawannya.

Karyawan pada klinik ini memiliki dua jenis posisi karyawan yaitu karyawan tenaga kesehatan, dan karyawan non kesehatan. Berikut ini adalah data mengenai jumlah karyawan kesehatan dan karyawan non kesehatan :

Tabel 1.1 Karyawan Tenaga Kesehatan dan non Kesehatan

No	Keterangan	Jenis Kelamin		Jumlah Karyawan
		L	P	
1	Dokter Umum	2	1	3
2	Dokter Gigi	-	1	1
3	Perawat	3	1	4
4	Bidan	-	6	6
5	Farmasi	2	-	2
6	Analisis	1	1	2

7	Radiologi	1	-	1
8	Bagian Administrasi	1	3	4
9	Bagian Kebersihan	1	2	3
10	Bagian Dapur	-	2	2
11	Bagian Kantin	-	2	2
12	Bagian keamanan	2	-	2
13	Supir	2	-	2
14	Tukang Kebun	1	-	1
Total		16	19	35

Sumber : Klinik Rawat Inap Prima Husada Tulang Bawang 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, Klinik Rawat Inap Prima Husada memiliki dua jenis karyawan kesehatan yang berjumlah 19 karyawan seperti dokter, perawat, bidan, farmasi, analis, dan radiologi yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang kesehatan serta memiliki kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan dan karyawan non kesehatan berjumlah 15 karyawan yang mengurus hal-hal administrasi dan operasional klinik seperti staf administrasi, tenaga kebersihan dan tenaga keamanan.

Saat ini yang menjadi masalah bagi Klinik Rawat Inap Prima Husada adalah Karakteristik individu karyawan klinik dalam menghadapi pasien berbeda-beda. Dalam kesehariannya yang berhadapan langsung dengan pasien dibutuhkan kesabaran. Namun, sering dijumpai ada tenaga kesehatan yang tidak sabar dan cenderung marah ketika pasien bertingkah tidak sesuai dengan mereka inginkan. Sikap kehati-hatian saat menangani pasien harus lebih ditingkatkan untuk mengurangi masalah dalam menangani pasien. Karyawan non tenaga kesehatan juga mengalami masalah seperti melengkapi administrasi kepulangan pasien yang lambat, *cleaning service*

yang kurang maksimal, serta kurang efektif dalam mengatur atau mengarahkan rujukan dan transportasi pasien.

Hal lain yang perlu diperhatikan oleh pihak Klinik Rawat Inap Prima Husada adalah bentuk perhatian pihak Klinik dalam memotivasi kerja karyawan tenaga kesehatan dan karyawan tenaga non kesehatan dalam bekerja melalui serangkaian usaha tertentu yang sesuai dengan kebijakan Klinik Rawat Inap Prima Husada, sehingga motivasi kerja karyawan tenaga kesehatan dan karyawan non kesehatan dalam bekerja akan terjaga dan memberikan masa kerja dalam kurun waktu yang lama untuk Klinik Rawat Inap Prima Husada.

Selain karakteristik individu karyawan dan motivasi kerja karyawan, pihak Klinik Rawat Inap Prima Husada mengharapkan karyawan tenaga kesehatan dan karyawan non kesehatan dapat dengan sukarela melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melampaui pekerjaan yang telah ditetapkan seperti memberikan pelayanan ekstra kepada pasien di saat-saat pasien membutuhkan, baik tenaga kesehatan atau non kesehatan juga bisa membimbing ritual keagamaan sesuai dengan keyakinan pasien.

Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya klinik berfokus pada karakteristik dan motivasi kerja karyawan, yang dapat berpengaruh pada karakteristik individu dan motivasi kerja sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan.

Kajian penelitian mengenai pengaruh *karakteristik individu* dan *motivasi kerja* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dilaksanakan oleh karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada, dalam upaya pengembangan dan pencapaian tujuan klinik yang ingin memberikan pelayanan prima untuk para pasien yang mempercayakan kenyamanan dan kepuasan mereka terhadap Klinik Rawat Inap Prima Husada.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA**

KARYAWAN KLINIK RAWAT INAP PRIMA HUSADA TULANG BAWANG”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh karakteristik individu terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada ?
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada ?
3. Apakah ada pengaruh karakteristik individu dan motivasi kerja terhadap *organization citizenship behaviour* karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah karakteristik individu, motivasi kerja, dan *organizational citizenship behaviour* pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini Klinik Rawat Inap Prima Husada Jl. Lintas Rawajitu, Kec. Penawartama, Kab. Tulang Bawang 34595 Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada 25 november 2019 s/d 25 february 2020

1.3.5 Ruang Lingkup Pengetahuan

Adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Karakteristik Individu, Motivasi Kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh karakteristik individu terhadap *organizational citizenship behaviour* pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh karakteristik individu dan motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian skripsi ini adalah :

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan pertimbangan bagi Klinik Rawat Inap Prima Husada dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap karyawan-karyawannya sehingga mendapatkan hasil upaya yang baik bagi kemajuan klinik tersebut.

3. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi/perusahaan yang menghadapi masalah serupa

2. LANDASAN TEORI

2.1 Karakteristik Individu

karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri dari seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari karakter individu orang lain.

2.2 Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Motivasi adalah proses yang menunjukkan intensitas individu, arah, dan ketekunan dari upaya menuju pencapaian tujuan (Robbins, 2006).

2.3 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Aldag dan Resckhe (Titisari, 2014:5) mendefinisikan bahwa : *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi, atau dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi perannya yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal. Merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung fungsinya organisasi tersebut secara efektif.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif, dengan merumuskan hipotesis dan dilakukan dengan pengujian statistik untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behaviour*. Variabel penelitian ini meliputi dua variabel independen yaitu Karakteristik Individu (X₁) dan Motivasi Kerja (X₂), dan satu variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behaviour* (Y). Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

3.2 Sumber Data

3.2.1 Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang bersumber dari objek (responden) yang telah ditetapkan untuk meriset data. Responden yang akan menjadi sumber data ini adalah karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada Tulang Bawang.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Anwar Sanusi (2017:105) Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti cara survei, cara observasi, dan cara dokumentasi. Dalam melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan informasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada Kepala Bagian Sumber Daya Manusia untuk mengumpulkan data dan informasi tentang jumlah karyawan, masa kerja karyawan dan data-data yang diperlukan lainnya.

b. Kuesioner

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan instrumen atau alat kuesioner dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang ada kaitannya dengan karakteristik individu, Motivasi Kerja, *organizational citizenship behaviour* pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 35 karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampel Jenuh (Sampel Sensus). Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bias diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Populasi dalam penelitian ini adalah 35 karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada Tulang Bawang.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, T. P. (2014). Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Bank Indonesia Cabang Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*.

Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Penerbit Alfabeta.