

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Organizational Citizenship Behaviour

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, *OCB* merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Terdapat dua pendekatan terhadap konsep *OCB* yaitu *OCB* merupakan kinerja *extra role* yang terpisah dari kinerja *in-role* atau kinerja yang sesuai deskripsi kerja. Pendekatan kedua adalah memandang *OCB* dari prinsip atau filosofi politik. Pendekatan ini mengidentifikasi perilaku anggota organisasi dengan perilaku kewarganegaraan. Keberadaan *OCB* merupakan dampak dari keyakinan dan persepsi individu dalam organisasi terhadap pemenuhan hubungan perjanjian dan kontrak psikologis. Perilaku ini muncul karena perasaan individu sebagai anggota organisasi yang memiliki rasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih dari organisasi (Saleem dan Amin, 2013).

Sejalan dengan di atas, *OCB* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan. *OCB* ini mengacu pada konstruk dari “*extra-role behavior*”, di definisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat untuk menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian *OCB* merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok atau organisasi (Dyne, 1995 dalam Singh dan Singh, 2010).

OCB pertama kali di populerkan oleh Organ kemudian dikembangkan oleh tokoh-tokoh lain. *OCB* dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi, yang dilakukan atas suka rela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. *OCB* adalah perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang

secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (Saleem dan Amin, 2013).

Tokoh lain seperti Smith juga menyebutkan *OCB* adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal. *OCB* melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Sarmawa et al, 2015). Organ mendefinisikan *OCB* sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Sarmawa et al, 2015).

Perilaku atau peranan yang dilakukan oleh karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan. Berbagai pendapat yang mengemukakan tentang pentingnya perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi deskripsi jabatan yang ada antara lain seperti yang dikemukakan oleh Robbins (Robbins dan Judge, 2015) yang menyatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Robbins dan Judge, 2015). Menurut Robbins dan Judge (2015), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *OCB* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Dari beberapa defenisi tokoh di atas dapat menyimpulkan bahwa *OCB* merupakan perilaku yang bersifat suka rela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan *performance*, tidak diperintahkan secara formal.

2.2. Indikator Organizational Citizenship Behavior

Podsakoff et al. (1997) membagi *OCB* menjadi tujuh indikator:

1. Perilaku membantu

Yaitu perilaku membantu teman kerja secara sukarela dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Dimensi ini merupakan komponen utama dari *OCB*. Organ menggambarkan dimensi ini sebagai perilaku altruism, pembuat/ penjaga ketenangan dan menyemangati teman kerja. Dimensi ini serupa dengan konsep fasilitas interpersonal, perilaku membantu interpersonal, *OCB* terhadap individu (*OCB-I*) dan perilaku membantu orang lain.

2. Kepatuhan terhadap organisasi

Yaitu perilaku yang melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan. Karyawan yang menginternalisasikan peraturan perusahaan secara sadar akan mengikutinya meskipun pada saat sedang diawasi. Dimensi ini serupa dengan konsep kepatuhan umum dan menaati peraturan perusahaan.

3. *Sportsmanship*

Yaitu tidak melakukan *keluhan* mengenai ketidaknyamanan bekerja, mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi, mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok. Dimensi ini serupa dengan konsep menghargai perusahaan dan tidak mengeluh.

4. Loyalitas terhadap organisasi

Didefinisikan sebagai loyalitas terhadap organisasi, meletakkan perusahaan di atas diri sendiri, mencegah dan menjaga perusahaan dari ancaman eksternal, serta mempromosikan reputasi organisasi.

5. Inisiatif individual

Sama dengan apa yang disebut Organ sebagai kesadaran (*conscientiousness*), merupakan derajat antusiasme dan komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan. Dimensi ini serupa dengan konsep kerja pribadi dan sukarela mengerjakan tugas.

6. Kualitas sosial

Dijelaskan sebagai tindakan keterlibatan yang bertanggung jawab dan konstruktif dalam proses politik organisasi, bukan hanya mengekspresikan pendapat mengenai suatu pemberian, tetapi mengikuti rapat, dan tetap mengetahui isu yang melibatkan organisasi.

7. Perkembangan diri

Meliputi keterlibatan dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi.

Salh satu indikator yang paling sering digunakan untuk mengkonseptualisasi *OCB* adalah indikator yang dikembangkan oleh Organ (Saleem dan Amin, 2013). Menurut Organ (Saleem dan Amin, 2013), *OCB* dibangun dari lima indikator yang masing-masing bersifat unik, yaitu:

1. *Altruism* yaitu membantu orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka.
2. *Concientiousness* yaitu berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum, misalnya tidak absen di hari kerja.
3. *Civic virtue* adalah perilaku berpartisipasi dan menunjukkan kepedulian terhadap kelangsungan hidup organisasi.
4. *Sportmansip* adalah menunjukkan kesediaan untuk mentolerir kondisi tidak menguntungkan tanpa mengeluh.
5. *Courtesy* yaitu perilaku bersifat sopan dan sesuai aturan sehingga mencegah timbulnya konflik interpersonal.

Berdasarkan uraian diatas, indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah indikator menurut Podsakoff (1997) yaitu perilaku menolong, kepatuhan terhadap organisasi, sportsmanship, loyalitas terhadap organisasi, inisiatif individual, kualitas sosial, perkembangan diri.

2.3. Kompetensi

Kompetensi menurut Palan (2007:97) adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas).

Pengertian kompetensi sebagai kecakapan atau kemampuan juga dikemukakan oleh Roe (2001:73) sebagai berikut: *Competence is defined as the ability to adequately perform a task, duty or role. Competence integrates knowledge, skills, personal values and attitudes. Competence builds on knowledge and skills and is acquired through work experience and learning by doing*“ Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksikan pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisa kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan.

Penggunaan kompetensi sebagai dasar dari berbagai aspek sumber daya manusia kini semakin menjadi satu *trend* dalam mewujudkan satu organisasi pendidikan dan pelatihan. Kompetensi membedakan pengetahuan kerja (*job knowledge*) dalam perilaku tersirat (*underlying behaviours*) seseorang karyawan di dalam organisasi. Berdasarkan berbagai kajian yang dilakukan, hampir 70% dari perusahaan swasta menggunakan modal kompetensi untuk membantu mereka dalam strategis bisnis dan seterusnya memperbaiki kinerja perusahaan. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif. Kesimpulan ini sesuai dengan yang dikatakan Roe (2001), bahwa kompetensi adalah *knowledge*, *skill* dan kualitas individu untuk mencapai kesuksesan pekerjaannya.

2.4 Indikator Kompetensi

Palan (2007:84) mengemukakan bahwa kompetensi menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja. Ada 5 (lima) karakteristik yang membentuk kompetensi yakni

1. Faktor pengetahuan meliputi masalah teknis, administratif, proses kemanusiaan, dan sistem.
2. Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.
3. Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.

4. Karakteristik pribadi; merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan.
5. Motif; merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

2.5 Kompetensi Perawat

Berdasarkan Standar Kompetensi Perawat Indonesia yang dibentuk oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI), Asosiasi Institusi Pendidikan Ners Indonesia (AIPNI) dan Asosiasi Institusi Pendidikan Diploma Keperawatan Indonesia (AIPDiKI) (2012), diketahui kompetensi perawat di Indonesia meliputi:

1. Praktik Profesional, etis, legal dan peka budaya
 - a. Bertanggung gugat terhadap praktik profesional
 - b. Melaksanakan praktik keperawatan (secara etis dan peka budaya)
 - c. Melaksanakan praktik secara legal.
2. Pemberian asuhan dan manajemen asuhan keperawatan.
 - a. Menerapkan prinsip-prinsip pokok dalam manajemen dan pemberian asuhan keperawatan
 - b. Melaksanakan upaya promosi kesehatan dalam pelayanan keperawatan
 - c. Melakukan pengkajian keperawatan
 - d. Menyusun rencana keperawatan
 - e. Melaksanakan tindakan keperawatan sesuai rencana
 - f. Mengevaluasi asuhan tindakan keperawatan
 - g. Menggunakan komunikasi terapeutik dan hubungan interpersonal dalam pemberian pelayanan
 - h. Menciptakan dan mempertahankan lingkungan yang aman
 - i. Menggunakan hubungan interprofesional dalam pelayanan keperawatan/ pelayanan kesehatan

- j. Menggunakan delegasi dan supervisi dalam pelayanan asuhan keperawatan
3. Pengembangan professional
 - a. Melaksanakan peningkatan professional dalam praktik keperawatan
 - b. Melaksanakan peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan
 - c. Mengikuti pendidikan berkelanjutan sebagai wujud tanggung jawab profesi.

2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Magdalena (2014), karyawan yang memiliki kompetensi akan memiliki dorongan untuk bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya, juga memiliki keinginan untuk mengembangkan diri dan membantu serta bekerja sama dengan sekerjanya. Sesuai dengan teori ini, perawat yang merasa bahwa kompetensi perawat yang lebih tinggi membuat perawat merasa dirinya dapat membantu perawat lain dalam menyelesaikan pekerjaannya. OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi dari tuntutan peran di tempat kerja, seperti membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Karyawan yang memiliki kompetensi yang semakin tinggi cenderung akan bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya dengan berusaha membantu sesama rekan kerjanya yang mengalami kesulitan sehingga semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi OCB (Sarmawa et al, 2015). Pendapat ini didukung oleh penelitian Naderi dan Hoveida (2013), Magdalena (2014) dan Sarmawa et al (2015) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

H₁ = Kompetensi diduga berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai pengaruh kompetensi terhadap OCB dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

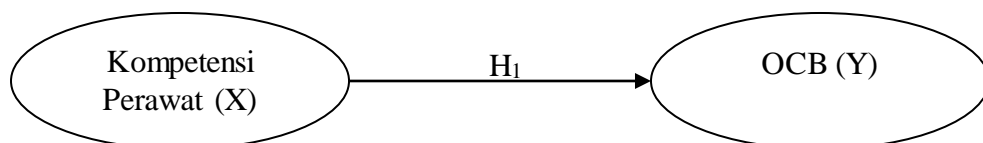
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel dan metode analisis	Hasil
1.	Nahid Naderi dan Reza Hoveida (2013)	<i>The Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Human Resources. Case Study : University of Isfahan</i>	Variabel bebas Kompetensi Variabel intervening <i>Organizational citizenship behaviour</i> Variabel terikat Kinerja Metode analisis Path	Kompetensi berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja. OCB berpengaruh terhadap kinerja. OCB dapat memediasi pengaruh terhadap kinerja
2.	Stan Maria Magdalena (2014)	<i>The Effects of Organizational Citizenship Behaviour in the Academic Environment</i>	Variabel bebas Kompetensi Variabel terikat <i>Organizational citizenship behaviour</i> Metode analisis Regresi berganda	Kompetensi berpengaruh terhadap OCB
3.	IWG Sarmawa, NK Suryani dan I Gede Riana (2015)	<i>Commitment and Competency as an Organizational Citizenship Behaviour Predictor and Its Effect on the Performance</i>	Variabel bebas Kompetensi Komitmen Variabel intervening <i>Organizational citizenship behaviour</i> Variabel terikat Kinerja Metode analisis Path	Kompetensi berpengaruh terhadap OCB. Komitmen tidak berpengaruh terhadap OCB. OCB tidak berpengaruh terhadap kinerja. Komitmen dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja.

2.8 Kerangka Pemikiran

Karyawan yang memiliki kompetensi yang semakin tinggi cenderung akan bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya dengan berusaha membantu sesama rekan kerjanya yang mengalami kesulitan sehingga semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi OCB. Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, diduga terdapat pengaruh kompetensi perawat terhadap OCB. Maka dapat dibentuk kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.9 Definisi Operasional

Tabel 2.2 Definisi Operasional dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Item
1	<p>Kompetensi perawat</p> <p>Kompetensi perawat adalah <i>knowledge, skill</i> dan kualitas individu perawat untuk mencapai kesuksesan pekerjaannya.</p>	1	<p>Praktik Profesional, etis, legal dan peka budaya</p> <p>a. Bertanggung gugat terhadap praktik profesional</p> <p>b. Melaksanakan praktik keperawatan (secara etis dan peka budaya)</p> <p>c. Melaksanakan praktik secara legal.</p>
		2	<p>Pemberian asuhan dan manajemen asuhan keperawatan</p> <p>a. Menerapkan prinsip-prinsip pokok dalam manajemen dan pemberian asuhan keperawatan</p> <p>b. Melaksanakan upaya promosi kesehatan dalam pelayanan keperawatan</p> <p>c. Melakukan pengkajian keperawatan</p> <p>d. Menyusun rencana keperawatan</p> <p>e. Melaksanakan tindakan keperawatan sesuai rencana</p> <p>f. Mengevaluasi asuhan tindakan keperawatan</p> <p>g. Menggunakan komunikasi terapeutik dan hubungan interpersonal dalam pemberian pelayanan</p> <p>h. Menciptakan dan mempertahankan lingkungan yang aman</p> <p>i. Menggunakan hubungan interprofesional dalam pelayanan keperawatan/ pelayanan kesehatan</p> <p>j. Menggunakan delegasi dan supervisi dalam pelayanan asuhan keperawatan</p>
		3	<p>Pengembangan profesional</p> <p>a. Melaksanakan peningkatan professional dalam praktik keperawatan</p> <p>b. Melaksanakan peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan</p> <p>c. Mengikuti pendidikan berkelanjutan sebagai wujud tanggung jawab profesi.</p>
2	<p><i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i></p> <p>OCB adalah perilaku yang tidak termasuk ke</p>	1	<p>Perilaku membantu</p> <p>a. menjaga ketenangan</p> <p>b. menyemangati teman kerja</p>
		2	<p>Kepatuhan terhadap organisasi</p> <p>a. melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan.</p> <p>b. Karyawan menaati peraturan perusahaan.</p>
		3	<p><i>Sportsmanship</i></p> <p>a. tidak melakukan <i>keluhan</i> mengenai ketidaknyamanan bekerja</p>

No	Variabel	Indikator	Item
	dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan yang menggambarkan “nilai tambah karyawan” sebagai salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu		<ul style="list-style-type: none"> b. mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi c. mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok.
4		Loyalitas terhadap organisasi	<ul style="list-style-type: none"> a. meletakkan perusahaan diatas diri sendiri b. mencegah dan menjaga perusahaan dari ancaman eksternal c. mempromosikan reputasi organisasi.
5		Inisiatif individual	<ul style="list-style-type: none"> a. derajat antusiasme b. Komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan c. sukarela mengerjakan tugas.
6		Kualitas sosial	<ul style="list-style-type: none"> a. tindakan keterlibatan yang bertanggung jawab b. konstruktif dalam proses politik organisasi c. mengetahui isu yang melibatkan organisasi.
7		Perkembangan diri	<ul style="list-style-type: none"> a. keterlibatan dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan b. pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi.