

LAPORAN SKRIPSI

**DESKRIPSI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
BEHAVIOR PERAWAT UNTUK LANSIA
DI WISMA HARAPAN ASRI
YAYASAN MARDIWIJANA SEMARANG**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2020**

LAPORAN SKRIPSI
DESKRIPSI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
***BEHAVIOR* PERAWAT UNTUK LANSIA**
DI WISMA HARAPAN ASRI
YAYASAN MARDIWIJANA SEMARANG

Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Surat Pernyataan Keaslian Data Skripsi

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yulius Susilo
NIM : 16.D1.0204
Alamat lengkap : Jl. Kanfer Raya 49, Banyumanik - Semarang
Nama orang tua : Slamet
Alamat orangtua : Jl. KOMPI Murlan 10, Trawas, Mojokerto - Jatim
Nomor telepon orangtua : 082 139 333 672
Nomor Handphone (mahasiswa) : 081 238 735 144
Nomor Handphone anggota keluarga : 081 5576 9175 (Maria Sri Rahayu - Kakak)

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul "DESKRIPSI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT UNTUK LANSIA DI WISMA HARAPAN ASRI YAYASAN MARDIWIJANA SEMARANG" merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah data fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 08 Juli 2020

Hormat saya,

METERAI
TEMPEL
0002AAR655341654

6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Yulius Susilo)

16.D1.0204



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : Deskripsi Organizational Citizenship Behavior Perawat Untuk Lansia Di
Wisma Harapan Asri Yayasan Mardiwijana Semarang

Diajukan oleh : Yulius Susilo

NIM : 16.D1.0204

Tanggal disetujui : 26 Agustus 2020

Telah setuju oleh

Pembimbing : Rudy Elyadi S.E., M.M.

Penguji 1 : Dr. Agatha Ferijani S.E., MS.HRM.

Penguji 2 : Ch. Tri Harjanti Nugrahaningsih S.E., M.Si.

Penguji 3 : Rudy Elyadi S.E., M.M.

Ketua Program Studi : Dr Widuri Kumiasari S.E., M.Si.

Plt. Dekan : Yusni Warastuti S.E., M.Si.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=16.D1.0204

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulius Susilo
 NIM : 16.D1.0204
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

DESKRIPSI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PERAWAT UNTUK LANSIA DI WISMA HARAPAN ASRI YAYASAN MARDIWIJANA SEMARANG

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 08 Juli 2020

Yang menyatakan



(Yulius Susilo)

KATA PENGANTAR

Penulis menghaturkan syukur kepada Tuhan Allah Yang Maha Kasih, atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“Deskripsi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Untuk Lansia di Wisma Harapan Asri Yayasan Mardiwijana Semarang”**. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari pertolongan berbagai pihak yang telah dengan rela membantu dalam proses penyusunan. Untuk itu penulis menghaturkan terima kasih kepada pribadi-pribadi yang telah mendukung penyusunan skripsi ini. Pribadi-pribadi itu antara lain:

1. Bapak Rudi Elyadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam setiap proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan hasil yang baik.
2. Bapak dan Ibu dosen Program Sarjana Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu-ilmu yang berguna.
3. Ibu Dr. Agatha Ferijani, MS-HRM, Ibu Ch. Tri Hardjanti Nugrahaningsih, S.E., M.Si. dan Bapak Thomas Budi Santoso, Ed.D. yang memberi masukan untuk melengkapi materi pendalaman skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu tenaga kependidikan Universitas Katolik Soegijapranata yang telah membantu urusan administrasi dalam perkuliahan.
5. Pengelola Wisma Lansia Harapan Asri dan pengurus Yayasan Mardiwijana Semarang yang telah memberikan kesempatan dan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian.
6. Para perawat lansia di Wisma Harapan Asri Semarang yang telah banyak membantu dengan kesediaanya menjadi obyek dalam penelitian ini.

7. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang memberi dorongan semangat selama mengerjakan skripsi ini.
8. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu dengan caranya masing-masing untuk mendukung penyelesaian skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, maka penulis bersedia menerima masukan dan saran yang berguna untuk mengembangkan dan menyempurnakan skripsi ini, sehingga memberi manfaat bagi penulis dan pembaca serta untuk penelitian selanjutnya.

Samarang, 08 Juli 2020

Penulis

Yulius Sasilo



ABSTRAK

Yulius Susilo
16.D1.0204
Program Studi Manajemen

“DESKRIPSI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT UNTUK LANSIA DI WISMA HARAPAN ASRI YAYASAN MARDIWIJANA SEMARANG”

Jumlah penduduk lansia di Indonesia dari tahun ke tahun semakin bertambah, sehingga diperlukan tempat dan pelayanan pendampingan bagi warga lansia. Wisma Harapan Asri Semarang memberikan pelayanan agar para penghuni lansia merasa nyaman dan tenteram. Para perawat untuk lansia berperan mendampingi dan melayani warga lansia. Kinerja para perawat mempunyai peran penting demi kualitas pelayanan wisma lansia. Peningkatan pelayanan akan lebih baik bila para perawat memiliki sikap dan tindakan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam bekerja.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui *OCB* para perawat berdasarkan pada lima dimensi *OCB*. Kelima dimensi *OCB* menurut Organ yakni: *altruism*, *courtesy*, *conscientiousness*, *sportmanship*, dan *civic virtue*. Metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan tindakan *OCB* para perawat. Hasil penelitian menunjukkan *OCB* para perawat dalam kategori tinggi. Adanya upaya meningkatkan kinerja para perawat sesuai dengan kelima dimensi *OCB*. Juga upaya meningkatkan pelayanan para perawat untuk terpenuhinya kebutuhan para lansia. Penelitian ini berguna bagi lembaga Wisma Harapan Asri dalam usaha membentuk perilaku para perawat untuk memberikan pelayanan terbaik bagi lansia.

Kata kunci : *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, perawat untuk lansia, lima dimensi *OCB*.

ABSTRACT

Yulius Susilo
16.D1.0204
Program Studi Manajemen

“DESKRIPSI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT UNTUK LANSIA DI WISMA HARAPAN ASRI YAYASAN MARDIWIJANA SEMARANG”

The number of elderly population in Indonesia from year to year is increasing, so it is needed a place and assistance services for elderly citizens. Wisma Harapan Asri Semarang provides services so that the elderly residents feel comfortable and at ease. The nurses for the elderly have the role of assisting and serving elderly citizens. The performance of the nurses has an important role for the quality of the services of the elderly homestead. Improved services will be better if the nurses have the attitude and actions of the *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* at work.

This study aimed to determine the *OCB* of nurses based on five dimensions of *OCB*. The five dimensions of *OCB* according to Organ are: *altruism, courtesy, conscientiousness, sportmanship, and civic virtue*. Descriptive qualitative research method to describe the *OCB* actions of nurses. The results showed *OCB* of nurses in the high category. An effort to improve the performance of nurses in accordance with the five dimensions of *OCB*. Also efforts to improve the services of nurses to meet the needs of the elderly. This research is useful for Wisma Harapan Asri in an effort to shape the behavior of nurses to provide the best service for the elderly.

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, nurses for the elderly, five dimensions of *OCB*.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	9
2.1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	9
2.1.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	9
2.1.2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	11
2.2. Pengertian Tentang Warga Lanjut Usia (Lansia)	17
2.2.1. Pengertian Lanjut Usia (Lansia)	17
2.2.2. Proses Menjadi Tua	18
2.2.3. Kebutuhan Lanjut Usia	19
2.3. Pengertian Tentang Panti Lansia	20
2.3.1. Definisi Panti Lansia.....	20

2.3.2. Pelayanan Sosial Panti Lansia	21
2.4. Pengertian Tentang Keperawatan Lansia	23
2.4.1. Pendekatan Keperawatan Lansia	23
2.4.2. Pelaksanaan Keperawatan Lansia	24
2.5. Penelitian Terdahulu.....	26
2.6. Kerangka Pikir Penelitian.....	29
2.7. Definisi Operasional Variabel	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	36
3.2. Populasi Penelitian	36
3.3. Metode Pengumpulan Data	37
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4. Alat Analisis Data	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
4.1.1. Sejarah Berdirinya Wisma Lansia Harapan Asri.....	40
4.1.2. Visi, Misi, Motto, Tujuan, Value dan Struktur Organisasi.....	43
4.1.3. Deskripsi Kerja Keperawatan Wisma Harapan Asri	45
4.1.4. Prinsip Keperawatan dan Pendampingan Lansia di Wisma Harapan Asri.....	52
4.2. Gambaran Umum Responden	55
4.3. Analisis Data dan Pembahasan	56
4.3.1. Tanggapan Perawat terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	57
4.3.2. Upaya meningkatkan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	70
4.3.3. Tanggapan perawat dalam kinerja pelayanan untuk para lansia.....	75
4.3.4. Upaya peningkatan pelayanan kepada para lansia	77
4.3.5. Upaya Wisma Harapan Asri meningkatkan <i>OCB</i> dan pelayanan.....	81
4.3.6. Upaya para perawat meningkatkan <i>OCB</i> dan pelayanan	82
BAB V PENUTUP.....	85

5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Konsep <i>OCB</i> menurut Organ dan Graham	15
Tabel 2.2. Cross Table <i>OCB</i> menurut Organ dan Graham	16
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.4. Dimensi Operasional <i>OCB</i>	33
Tabel 4.5. Gambaran Umum Responden	56
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Dimensi <i>Altruism</i>	58
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Dimensi <i>Courtesy</i>	59
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Dimensi <i>Conscientiousness</i>	60
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Dimensi <i>Sportmanship</i>	61
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Dimensi <i>Civic Virtue</i>	62
Tabel 4.11. Deskripsi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> para perawat	63
Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Terbuka	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir Penelitian	30
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Wisma Harapan Asri	45
Gambar 4.3. Grafik Indeks Lima Dimensi <i>OCB</i>	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	85
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Jawaban Responden	92

