

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

a. Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Dennis W. Organ (1997) *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan pelatihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya (Organ & Ryan, 1995).

Sehingga dapat disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah inisiatif seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan ekstra dengan tujuan seluruh pekerjaan dapat terselesaikan. Peran ekstra ini diluar tanggung jawabnya. Perilaku seperti inilah yang disebut OCB.

Menurut Aprianti (2019) Organizational Citizenship Behavior 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, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharus

kan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

b. Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ dalam Hikmah & Lukito (2021) *organizational citizenship behavior* memiliki lima indikator diantaranya karyawan menunjukkan usaha lebih dibandingkan harapan perusahaan dan menunjukkan diri yang terkontrol, terorganisir dan memprioritaskan tugas maupun tanggung jawab (*conscientiousness*), memberikan pertolongan yang bukan tanggung jawabnya dan meluangkan waktu untuk membantu rekan kerjanya terkait permasalahan pekerjaan (*altruism*), perbuatan hormat yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah (*courtesy*), kemauan bertoleransi dan berperilaku positif terhadap keadaan yang kurang ideal (*sportsmanship*) dan partisipasinya aktif karyawan pada kehidupan pekerjaan dalam organisasi (*civic virtue*).

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki berbagai faktor yang mempengaruhinya diantaranya seperti yang disampaikan oleh Rioux & Penner (2001) ada 3 hal yang mempengaruhi OCB yaitu nilai prososial, perhatian organisasi dan kesan manajemen. Selain itu Rioux & Penner (2001) juga menjelaskan di antara semua dimensi, korelasi yang terbesar adalah untuk variabel seperti kepuasan kerja, keadilan, komitmen organisasi, dan pertimbangan pemimpin.

Jahangir et al. (2004) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasional, persepsi peran, kepemimpinan, persepsi keadilan, disposisi individu, motivasi, usia.

Menurut Rahmawati & Prasetya (2017) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB ada dua yaitu faktor internal meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi dan faktor eksternal meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi (Rahmawati & Prasetya, 2017) .

Menurut penelitian terbaru yang dilakukan oleh Tjiptono (2021), OCB di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti budaya organisasi, kepuasan kerja, dukungan atasan, dan iklim organisasi. Budaya organisasi yang kuat dan positif dapat memperkuat dukungan untuk OCB dan membantu mendorong karyawan untuk terlibat dalam perilaku sukarela.

d. Dampak Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Ramadianty & Aini (2018) mengungkapkan OCB memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* menjadi salah satu bagian yang penting dalam kinerja karyawan untuk membentuk kepatuhan, loyalitas, dan produktivitas.

Dampak yang dapat diperoleh dari adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Podsakoff et al. (2000) adalah sebagai berikut :

- 1) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat meningkatkan produktivitas karyawan.
 - a) Karyawan yang membantu rekan kerjanya dapat membantu mempercepat rekan kerjanya dalam meningkatkan produktivitas kerja.
 - b) Seiring berjalannya waktu, sikap tolong-menolong dapat membantu menyebarkan praktik terbaik pada kelompok kerja.
 - c) Karyawan yang melibatkan diri dalam kegiatan perkembangan diri dapat menjadi lebih efisien dalam melakukan pekerjaannya. Jika kegiatan perkembangan tersebut melibatkan *cross-training*, mereka dapat menjadi lebih cakap dalam jenis pekerjaan yang dapat dilakukannya.
- 2) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat meningkatkan produktivitas Manajerial.
 - a) Apabila karyawan memiliki *civic virtue*, manajer dapat menerima masukan masukan yang bermanfaat bagi idenya untuk meningkatkan efektifitas unitnya.
 - b) *Courteous employees* (karyawan yang menghindari adanya permasalahan sesama karyawan) membiarkan manajer untuk terhindar dari pola manajemen yang krisis.
 - c) Karyawan yang menunjukkan sikap sportif membebaskan manajer dari menghadapi permasalahan kecil dan keluhan keluhan kecil.

- 3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
 - a) Apabila karyawan saling membantu dalam hal kerja, maka manajer tidak harus memberikan asistensi. Hal ini menyebabkan manajer dapat lebih melakukan kegiatan-kegiatan yang lebih produktif seperti melakukan perencanaan.
 - b) Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka. Ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
- 4) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mengurangi kebutuhan untuk dedikasi sumber daya langka untuk mempertahankan fungsi.
 - a) Tindakan tolong-menolong yang alamiah dapat meningkatkan moral dan kebersamaan dalam tim, jadi mengurangi kebutuhan kelompok (atau manajer) untuk menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
 - b) Karyawan yang memiliki sikap sportif dan kebersamaan dengan sesama akan membantu mengurangi permasalahan dan konflik antar grup. Sehingga dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk kegiatan-kegiatan manajemen konflik.

- 5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mendapatkan orang-orang terbaik dengan membuat tempat kerja menjadi lebih menarik.
- a) Ketika karyawan memperkenalkan dan mempromosikan organisasinya pada pihak luar, maka organisasi tersebut akan tampak lebih menarik dan meyakinkan bagi para pencari kerja baru.
 - b) Sikap membantu dapat menumbuhkan moral, kohesivitas grup dan rasa kebersamaan dalam suatu tim. Yang dapat menimbulkan *image* yang bagus dan mempromosikan organisasinya dan membantu untuk menarik mengumpulkan anggota baru.
 - c) Mendemonstrasikan sikap sportif dengan rela untuk menyesuaikan diri dan menyelesaikan masalah serta tidak mengeluh mengenai permasalahan kecil. Hal ini dapat dijadikan panutan bagi karyawan lainnya dan berkontribusi rasa loyal serta komitmen terhadap organisasi. Sehingga dapat meningkatkan retensi karyawan.
- 6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
- a) Memperbaiki kesalahan-kesalahan dari pegawai dapat membantu meningkatkan stabilitas kinerja unit kerja.

- b) Karyawan yang mampu bekerja diatas standar minimum perusahaan akan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Hal ini dapat menambah stabilitas dalam suatu unit kerja.
- 7) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi tentang lingkungan.
- a) Karyawan yang melakukan kontak secara dekat dengan wilayah sekitar organisasi dapat memberikan informasi mengenai perubahan yang terjadi. Hal ini dapat memberikan usulan mengenai bagaimana organisasi untuk merespon dan membantu organisasi untuk beradaptasi.
 - b) Karyawan yang mengikuti dan aktif berpartisipasi dalam pertemuan-pertemuan dapat membenahi penyebaran informasi pada organisasi, dan meningkatkan sikap responsif.
 - c) Karyawan menunjukkan sikap sportif dengan berkeinginan untuk mengambil tanggung jawab baru atau mengikuti pengembangan diri dengan belajar skill baru. Hal ini dapat memunculkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan.
- 8) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat membantu meningkatkan efektifitas organisasi dengan menciptakan keterikatan sosial (*Social Capital*).
- a) Karyawan yang menunjukkan sikap menolong sesama rekan kerja menciptakan keterkaitan sosial dengan memperkuat

ikatan hubungan antar karyawan. Dengan begitu dapat meningkatkan informasi organisasi, pembelajaran organisasi dan pelaksanaan kegiatan organisasi.

- b) Karyawan yang mengikuti pertemuan-pertemuan yang tidak diperlukan namun dapat mengumpulkan informasi yang penting mengenai organisasi. Sehingga organisasi dapat melahirkan *cognitive social capital* dengan mengumpulkan pengetahuan mengenai kegiatan-kegiatan aktivitas dan perkembangan. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan pemahaman yang lebih baik mengenai organisasi, tujuannya dan budayanya.
- c) Karyawan menunjukkan ide mereka secara terbuka dan menyampaikan pendapat mereka dengan rekan kerjanya. Hal ini dapat melahirkan kondisi sosial dengan memfasilitasi kreasi dari bahasa dan narasi yang dipergunakan dalam organisasi.

Karyawan yang menunjukkan sikap menolong pada sesama karyawan dapat memperbaiki hubungan sosial dengan membangun kepercayaan.

Menurut Gunawan (2011) OCB memberikan manfaat antara lain :

- 1) OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja
- 2) OCB meningkatkan produktivitas manajer

- 3) OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
- 4) OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- 5) OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
- 6) OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- 7) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
- 8) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

2. *Burnout*

a. *Pengertian Burnout*

Burnout adalah ekspresi dari situasi kehabisan energi, motivasi atau insentif. Yang menunjukkan perubahan sikap dan perilaku seseorang dalam menanggapi tuntutan, serta frustrasi karena menganggap dirinya tidak dihargai dalam pekerjaannya (Maslach & Jackson, 1981). Sedangkan menurut Freudenberger (1974) terdapat beberapa tanda perilaku dari *burnout* yaitu karyawan menjadi emosional seperti mudah marah dan nangis, dan munculnya perilaku mencurigakan diikuti dengan adanya perasaan sebagai korban.

Menurut Mayzell (dalam Naufal, 2011) *burnout* adalah reaksi stres jangka panjang yang ditandai dengan *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *lack of sense of personal accomplishment*

b. Indikator *Burnout*

Menurut Mayzell (dalam Naufal, 2011) *burnout* terdiri dari tiga dimensi pengukuran, diantaranya adalah *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *lack of personal accomplishment*.

1) *Emotional Exhaustion*

Emotional exhaustion merupakan perasaan individu dimana emosional yang berlebihan serta sumber daya yang dimiliki mengalami kehabisan. Keadaan *emotional exhaustion* ini bisa memberikan dampak negatif dalam layanan keperawatan yang diberikan kepada pasien karena ketidakstabilan emosi yang disebabkan oleh kelelahan.

2) *Depersonalization*

Depersonalization adalah perubahan pemberian dan penerima pelayanan kepada orang lain yang akan mengacu pada hal negatif, tidak berperasaan, atau perubahan tanggapan. Reaksi yang paling buruk bahkan perawat akan memandang rendah pasien yang seharusnya diberikan layanan keperawatan secara prima.

3) *Lack of Personal Accomplishment*

Lack of personal accomplishment adalah berkurangnya atau menurunnya pencapaian pribadi dalam mengejar capaian

kompetensi yang ada dan penurunan keberhasilan pencapaian dalam pekerjaan seseorang. Penyebab turunnya semangat kerja juga berasal dari berkurangnya semangat untuk mencapai kompetensi yang ada sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan menjadi tidak ada standarisasi

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Maslach & Leiter (2016) menjelaskan bahwa *burnout* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1) *Workload* (Beban Kerja)

Kelebihan beban kerja kualitatif dan kuantitatif berkontribusi pada kelelahan dengan menghabiskan kapasitas orang untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Ketika kelebihan beban semacam ini merupakan kondisi kerja yang kronis, hanya ada sedikit kesempatan untuk beristirahat, pulih, dan memulihkan keseimbangan. Sebaliknya, beban kerja yang berkelanjutan dan dapat dikelola memberikan peluang untuk menggunakan dan menyempurnakan keterampilan yang ada serta menjadi efektif di area aktivitas baru.

2) *Control* (Kontrol)

Penelitian telah mengidentifikasi hubungan yang jelas antara kurangnya kontrol dan tingginya tingkat stres dan kelelahan. Namun, ketika karyawan memiliki kapasitas yang dirasakan untuk mempengaruhi keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka,

untuk melaksanakan otonomi profesional, dan untuk mendapatkan akses ke sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang efektif, mereka lebih mungkin mengalami keterikatan kerja.

3) *Reward* (Penghargaan)

Pengakuan dan penghargaan yang tidak memadai (baik finansial, kelembagaan, atau sosial) meningkatkan kerentanan orang terhadap kelelahan, karena hal itu merendahkan baik pekerjaan maupun pekerja, dan terkait erat dengan perasaan tidak berdaya. Sebaliknya, konsistensi dalam dimensi imbalan antara orang dan pekerjaan berarti bahwa ada imbalan materi dan peluang untuk kepuasan intrinsik.

4) *Community* (Komunitas)

Komunitas berkaitan dengan hubungan berkelanjutan yang dimiliki karyawan dengan orang lain di tempat kerja. Ketika hubungan ini ditandai dengan kurangnya dukungan dan kepercayaan, dan konflik yang tidak terselesaikan, maka ada risiko yang lebih besar dari kelelahan. Namun, ketika hubungan yang berhubungan dengan pekerjaan ini bekerja dengan baik, ada banyak dukungan sosial, karyawan memiliki cara yang efektif untuk menyelesaikan perselisihan, dan mereka lebih mungkin mengalami keterlibatan kerja.

5) *Fairness* (Keadilan)

Keadilan adalah sejauh mana keputusan di tempat kerja dianggap adil dan setara. Orang menggunakan kualitas prosedur, dan perlakuan mereka sendiri selama proses pengambilan keputusan, sebagai indeks tempat mereka di masyarakat. Sinisme, kemarahan, dan permusuhan cenderung muncul ketika orang merasa tidak diperlakukan dengan rasa hormat yang berasal dari diperlakukan secara adil.

6) *Value* (Nilai)

Nilai adalah cita-cita dan motivasi yang awalnya menarik orang ke pekerjaan mereka, dan dengan demikian mereka adalah hubungan yang memotivasi antara pekerja dan tempat kerja, yang melampaui pertukaran utilitarian waktu untuk uang atau kemajuan. Ketika ada konflik nilai dalam pekerjaan, dan dengan demikian kesenjangan antara nilai individu dan organisasi, karyawan akan menemukan diri mereka membuat *trade-off* antara pekerjaan yang ingin mereka lakukan dan pekerjaan yang harus mereka lakukan, dan ini dapat mengarah pada *burnout* yang lebih besar.

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Afandi dalam Santoso & Yuliantika (2022) kepuasan kerja merupakan suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai faktor pekerjaan, dan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya suatu pekerjaan. Umumnya terhadap

pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi dalam Santoso & Yuliantika (2022), indikator-indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan, isi pekerjaan yang dilaksanakan seseorang dapat menjadi faktor kepuasan dalam bekerja;
- 2) Upah, jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai hasil dari melakukan pekerjaannya apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil;
- 3) Pengawas, Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau arahan dalam pelaksanaan kerjanya;
- 4) Rekan Kerja, Seseorang yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat membuat pekerjaan menjadi menyenangkan atau tidak menyenangkan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner & Kinicki (2010) adalah sebagai berikut :

- 1) *Need Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Kepuasan kerja ditentukan oleh sejauh mana karakteristik pekerjaan memungkinkan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan tersebut meliputi kompensasi,

tunjangan, keamanan kerja, dan keseimbangan kerja/hidup. Semuanya terkait langsung dengan kemampuan karyawan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar. Secara umum diterima bahwa pemenuhan kebutuhan berkorelasi dengan kepuasan kerja.

2) *Discrepancies* (Perbedaan)

Kepuasan adalah hasil dari harapan yang terpenuhi. Harapan yang terpenuhi mewakili perbedaan antara apa yang diharapkan seseorang untuk diterima dari suatu pekerjaan, seperti gaji yang baik dan peluang promosi, dan apa yang sebenarnya dia terima. Ketika harapan lebih besar dari apa yang diterima, seseorang akan merasa tidak puas. Sebaliknya, seorang individu akan puas ketika ia mencapai hasil di atas dan di luar harapan.

3) *Value Attainment* (Pencapaian Nilai)

Gagasan yang mendasari pencapaian nilai adalah bahwa kepuasan dihasilkan dari persepsi bahwa suatu pekerjaan memungkinkan pemenuhan nilai-nilai kerja penting individu. Pemenuhan nilai berhubungan positif dengan kepuasan kerja. Manajer dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan karyawan dengan menyusun lingkungan kerja dan penghargaan serta pengakuan yang terkait untuk memperkuat nilai-nilai karyawan.

4) *Equity* (Keadilan)

Kepuasan kerja adalah fungsi dari seberapa "adil" seseorang diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan dihasilkan dari persepsi seseorang bahwa hasil kerja, relatif terhadap input, lebih baik dibandingkan dengan hasil/input orang lain yang signifikan. Persepsi karyawan diperlakukan adil di tempat kerja sangat terkait dengan kepuasan kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajer didorong untuk memantau persepsi keadilan karyawan dan berinteraksi dengan karyawan sedemikian rupa sehingga mereka merasa diperlakukan adil.

5) *Dispositional Genetic Component* (Komponen Genetik)

Dispositional/genetik didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi dan sifat pribadi dan faktor genetik. Dengan demikian, perbedaan individu yang stabil sama pentingnya dalam menjelaskan kepuasan kerja seperti karakteristik lingkungan kerja. Faktor genetik juga ditemukan secara signifikan memprediksi kepuasan hidup, kesejahteraan, dan kepuasan kerja secara umum.

d. Dampak Kepuasan Kerja

Dampak kepuasan kerja karyawan menurut Robbins & Judge (2013) yaitu :

1) **Kepuasan Kerja dan Kinerja**

Kepuasan kerja pada karyawan akan mendorong seorang karyawan untuk menghasilkan kualitas kinerja yang baik,

sehingga akan menghasilkan produktivitas pada karyawan. Seorang karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan meningkatkan kinerjanya sedangkan seorang karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya maka cenderung akan menurun tingkat kinerjanya.

2) Kepuasan Kerja dan OCB

Kepuasan kerja dapat menjadi penentu utama dan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang puas seharusnya akan kelihatan berbicara positif mengenai organisasi, membantu orang lain, dan melebihi ekspektasi normal dalam pekerjaannya.

3) Kepuasan Kerja dan Kepuasan Pelanggan

Para pekerja dalam pekerjaan jasa seperti tenaga kefarmasian sering berinteraksi dengan pelanggan, dalam hal ini adalah pasien. Oleh karena itu karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung akan bekerja secara maksimal untuk pelanggannya agar pelanggannya merasa puas.

4) Kepuasan Kerja dan Absensi

Pekerja yang merasa kurang puas bahkan tidak puas terhadap pekerjaannya maka pekerja tersebut akan sering meninggalkan pekerjaannya. Meskipun perusahaan juga

membenkan kesempatan untuk cuti kepada seluruh karyawan yang puas maupun tidak puas terhadap pekerjaannya, namun pekerja yang tidak puas memiliki tingkat absensi yang lebih tinggi dari pada karyawan yang puas terhadap pekerjaannya.

5) Kepuasan Kerja dan Perputaran Kerja

Hubungan kepuasan kerja dan perputaran kerja juga dipengaruhi oleh faktor lain yaitu adanya prospek kerja. Apabila seorang karyawan yang tidak merasa puas dengan tempat kerjanya dan terdapat banyak prospek kerja yang lain, maka pekerja akan cenderung memiliki keluar dan mendapatkan pekerjaan yang lain. Sehingga jika kepuasan kerja pada perusahaan tersebut rendah maka tingkat perputaran pekerja dalam organisasi itu tinggi.

B. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh *Burnout* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kesimpulan definisi *Organizational Citizenship Behavior* dari para ahli adalah suatu perilaku inisiatif yang muncul dari dalam diri karyawan . Inisiatif tersebut tidak bersifat memaksa untuk dilakukan namun merupakan bentuk sukarela dan karyawan. Perilaku tersebut ditunjukkan melalui sikap mau bekerja ekstra melebihi tanggung jawabnya. Dari penjelasan penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa OCB memiliki dampak mampu meningkatkan efektifitas organisasi. Agung et al., (2011) menjelaskan dampak dan OCB mampu meningkatkan

efektifitas dan kesuksesan organisasi, sebagai contoh biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Apabila perilaku OCB dapat dimiliki oleh perusahaan/organisasi khususnya sebuah rumah sakit, tentunya akan sangat menguntungkan bagi rumah sakit. Kurniawan, F. (2015) dengan judul *The Impact of Burnout Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Premier Surabaya Hospital* menjelaskan dimensi burnout secara simultan maupun parsial memberikan dampak negatif signifikan terhadap OCB.

Burnout merupakan sindrom Psikologis yang memiliki karakteristik utama berupa kelelahan yang luar biasa; perasaan frustrasi, kemarahan, dan sinisme, dan rasa ketidakefektifan dan kegagalan. Pengalaman merusak fungsi pribadi dan sosial. Meskipun beberapa orang mungkin berhenti dan pekerjaan karena kelelahan, yang lain akan tetap bekerja tetapi hanya akan melakukan yang minimal daripada yang terbaik (Maslach & Goldberg, 1998). Dari definisi diatas dapat dapat disimpulkan bahwa *burnout* sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja seorang karyawan di berbagai profesi pekerjaan, salah satunya pada tenaga kefarmasian. Oleh karena itu, apabila perawat mengalami *burnout*, tugas tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya, karena apabila mereka mengalami *burnout* yang terjadi adalah menurunnya kinerja. Selain dapat menurunkan kinerja, *burnout* juga berpengaruh pada sikap dan perilaku

OCB pada perawat. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Burnout memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Salah satu dampak dari kepuasan dalam bekerja adalah adanya kesukarelaan untuk bekerja yang lebih diluar tanggung jawab formalnya. Sikap sukarela dalam bekerja inilah yang dinamakan *Organizational Citizenship Behavior*.

Salah satu indikator kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap rekan kerja. Rekan kerja yang baik dan loyal akan menciptakan hubungan kerja yang baik antar tenaga kefarmasian, dan saling mentolelir kesalahan agar dapat memperkecil masalah bahkan tidak menimbulkan masalah (*courtesy*), dan mereka dengan ringan saling membantu tugas satu sama lain (*altruism*). Selain itu, indikator kepuasan kerja yang lain adalah kepuasan terhadap atasan. Sikap atasan yang bijaksana dalam memimpin juga berpengaruh terhadap sikap tenaga kefarmasian. Tenaga kefarmasian yang puas terhadap atasannya cenderung akan mengindahkan teguran yang di berikan atasan, lalu memperbaiki kesalahan yang di perbuatnya sehingga tidak akan terulang kembali dan terus melakukan pengembangan diri (*civic virtue*). Dampak lain dari kepuasan terhadap atasan adalah tenaga kefarmasian juga tidak akan mengeluh atas ketika diberikan tugas

dari atasan (*sportmanship*). Indikator kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap dukungan dan kebijakan organisasi juga mendorong meningkatnya kepuasan kerja. Tingkat OCB akan naik seiring dengan tingkat kepuasan tenaga kefarmasian terhadap dukungan dan kebijakan organisasi. Tenaga kefarmasian akan lebih bertanggung jawab terhadap tugas-tugas mereka dan mematuhi tata tertib dan peraturan yang telah ditetapkan rumah sakit (*conscientiousness*).

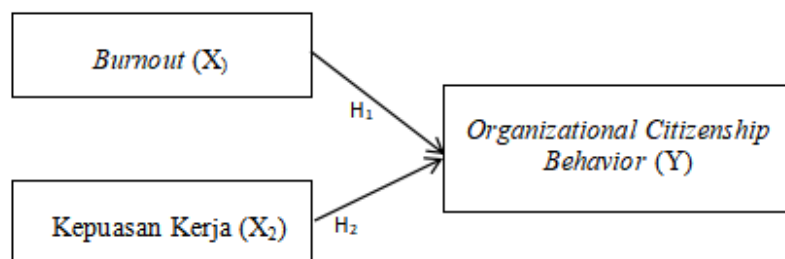
Hal ini sejalan dengan penemuan penelitian Mahayasa et al., (2018) yang menyatakan bahwa para perawat di rumah sakit umum swasta tipe C di Kota Denpasar yang mendapatkan kepuasan kerja, akan memunculkan kerelaan mereka dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya. Selain itu hasil penelitian Darmawati,

Hidayati L., & S. Dyna (2013) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

C. Rerangka Penelitian

Rerangka penelitian ini ditunjukkan oleh gambar berikut :



Gambar 2.1 Rerangka Penelitian

Keterangan :

X₁ : Variabel Independen Burnout

X₂ : Variabel Independen Kepuasan Kerja

Y : Variabel Dependen OCB Karyawan

H₁ : Hipotesis Pertama

H₂ : Hipotesis Kedua

Paradigma diatas dapat dijelaskan bahwa pengaruh langsung antara variabel *Burnout* terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*

yang berarti semakin rendah *burnout* maka dapat meningkatkan tingkat OCB. Selain itu juga terdapat pengaruh langsung antara variabel kepuasan kerja terhadap variabel *organizational citizenship behavior* yang berarti semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi juga tingkat perilaku OCB pada tenaga kefarmasian.