



---

## **PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA PEGAWAI KLINIK KECANTIKAN**

**Marwayanti Soraya\*, Arman, Suharni A. Fachrin, Reza Aril Ahri, Muhammad Khidri Alwi, Samsualam**

Universitas Muslim Indonesia, Jl. Urip Sumoharjo No.km.5, Panaikang, Panakkukang, Makassar, Sulawesi Selatan 90231, Indonesia

\*[marwayanti.soraya@yahoo.com](mailto:marwayanti.soraya@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Era globalisasi saat ini menuntut kinerja perusahaan yang tinggi untuk dapat bertahan hidup di tengah-tengah tingkat persaingan yang ketat antar perusahaan. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam usaha pencapaian sebuah keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Keberlangsungan bahkan kemajuan suatu organisasi juga salah satunya sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Pegawai Erha Clinic Kota Makassar tahun 2023. Penelitian ini bersifat observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasinya adalah seluruh pegawai di Erha Clinic Makassar. Sampelnya menggunakan teknik sampling jenuh dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel sebanyak 55 sampel. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi Altruism memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dengan hasil Uji Regresi Parsial  $0,000 < 0,05$ . Conscientiousness memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Erha Clinic Makassar dengan hasil Uji Regresi Parsial sig.  $0,020 < 0,05$ . Sportmanship tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dengan hasil Uji Regresi Parsial  $0,179 > 0,05$ . Courtesy tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dengan hasil Uji Regresi Parsial  $0,534 < 0,05$ . civic virtue tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikansi  $0,979 > 0,05$ . Kesimpulan didapatkan bahwa dari kelima indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB), variabel Sportsmanship, Courtesy, dan Civic Virtue tidak signifikan karena nilai p-value yang berada di atas 0,05. Variabel kinerja pegawai Erha Clinic Kota Makassar dipengaruhi signifikan oleh Altruism dan Conscientiousness.

Kata kunci: kinerja pegawai; klinik kecantikan; organizational citizen behavior

## ***THE RELATIONSHIP KNOWLEDGE AND COMPLIANCE OF ELDERLY REGARDING HANDS HYGIENE USING SOAP AND FLOWING WATER DURING THE NEW NORMAL***

### **ABSTRACT**

*The current era of globalization demands high company performance to survive amidst the intense level of competition between companies. Human resources play an important role in achieving a company's success in achieving its goals. Sustainability and even the progress of an organization also one of which is very dependent on the performance of its employees. This research was conducted to analyze the effect of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the Performance of Erha Clinic Employees in Makassar City in 2023. This research is an analytic observational with a cross sectional study approach. The population is all employees at Erha Clinic Makassar. The sample used saturated sampling technique by taking all members of the population as a sample of 55 samples. The results showed that the significance value of altruism has a significant influence on employee performance with the results of the partial regression test of  $0.000 < 0.05$ . Conscientiousness has an influence on the performance of Erha Clinic Makassar employees with the results of the Sig Partial Regression Test.  $0.020 < 0.05$ . Sportmanship has no effect on employee performance with the results of the Partial Regression Test  $0.179 > 0.05$ . Courtesy has no significant effect on employee performance with a partial regression test result of  $0.534 < 0.05$ . civic virtue has no significant effect on employee performance with a significance*

*value of 0.979 > 0.05. The conclusion is that of the five Organizational Citizenship Behavior (OCB) indicators, the Sportsmanship, Courtesy, and Civic Virtue variables are not significant because the p-value is above 0.05. The performance variables of Erha Clinic Makassar City employees are significantly influenced by Altruism and Conscientiousness*

*Keywords: beauty clinic; employee performance; organizational citizen behavior*

## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi saat ini menuntut kinerja perusahaan yang tinggi untuk dapat bertahan hidup di tengah-tengah tingkat persaingan yang ketat antar perusahaan. Perusahaan dituntut untuk bisa memberdayakan semua komponen sumber daya manusia supaya bisa meningkatkan daya saing. Sumber daya manusia dalam hal ini memegang peranan penting dalam usaha pencapaian sebuah keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia menempati posisi yang cukup strategis dalam kehidupan suatu organisasi karena berhasil ataupun gagal suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, pada analisis terakhir akan tetap ditentukan oleh unsur manusia didalamnya. Organisasi dikatakan baik apabila memiliki aset berupa sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki performa optimal dalam menjalankan kegiatan di perusahaan agar tujuan dapat tercapai. Menurut Mangkunegara, karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dan/atau individu. Secara terminologi kinerja adalah kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam keadaan seperti itu sumber daya manusia (pejabat pemerintah daerah) harus mampu membangun jejaring sosial dengan sesama pegawai dalam organisasi maupun dengan pemangku kepentingan sehingga akumulasi pengetahuan (knowledge building) dapat memberikan nilai tambah untuk meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi kerja dan perilaku kewargaan organisasi (Organizational Citizenship Behavior) serta tentunya kualitas kerja dan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu alternatif untuk mengelola organisasi agar dapat memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menerapkan pemanfaatan sumber daya manusia yang baik akan membantu organisasi dalam menjalankan sistem pelayanan yang diharapkan. Kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya tergantung pada kesediaan karyawan untuk memberikan kontribusinya. Perilaku dari karyawan yang diharapkan oleh organisasi dan menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku in role, tetapi juga perilaku extra role yaitu usaha pencapaian kualitas pelayanan yang baik menuntut perilaku pegawai tidak hanya yang sesuai dengan tanggung jawab formal, namun diharapkan perilaku diluar tanggung jawab formal atau yang disebut dengan perilaku kewarganegaraan/organizational citizenship behavior (OCB) (1). Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. OCB menurut Organ adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. OCB juga disebut sebagai perilaku extra role karena perilaku yang diberikan karyawan melebihi tugas utamanya.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan konsep dasar yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. OCB dalam penelitian ini akan diteliti melalui variabel-variabel OCB. Variabel OCB dalam penelitian ini sesuai dengan Organ (1983) yaitu Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue. Elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku diluar aturan formal organisasi (extra role). Dibandingkan dengan perilaku in role, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam job description, yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku extra role lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi, bisa terjadi loyalitas karyawan terhadap perusahaan cukup rendah, padahal kompensasi yang diberikan perusahaan sebanding bahkan lebih dengan kontribusi yang diberikan oleh karyawan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di Erha Clinic Makassar, terdapat beberapa pegawai datang terlambat, terlambatnya jam pulang pegawai dikarenakan penginputan data yang belum selesai, dan beberapa pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang lebih atau tidak sesuai dengan standar tugas kerjanya. Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan salah satu hal yang menarik karena dapat diartikan sebagai perilaku karyawan yang melebihi tuntutan dalam melakukan pekerjaan dan tidak diharuskan atau diluar dari job description, tetapi semua itu didukung oleh sifat sukarela agar hasilnya dapat memberi manfaat dan keberhasilan dalam suatu organisasi, sedangkan dapat diketahui bahwa keberhasilan dalam suatu organisasi dapat tercapai apabila pegawai dapat meningkatkan kualitas kinerja salah satunya dengan memiliki kesediaan untuk berperilaku tidak hanya mengerjakan tugas-tugas pokok mereka, tetapi juga memiliki keinginan untuk menjadi karyawan yang baik (2). sehingga berdasarkan gambaran permasalahan inilah peneliti ingin mengangkat topik penelitian tentang Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Pegawai Erha Clinic Kota Makassar Tahun 2023.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study. Penelitian dilaksanakan di Erha Clinic Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Erha Clinic Makassar berjumlah 55 orang. Pengambilan sampel melalui teknik sampling jenuhya. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan berdasarkan uji validitas dan realibilitas dinyatakan valid dan realibel. Data yang didapat diolah dengan menggunakan SPSS .

## HASIL

### Analisis Univariat

Tabel 1  
Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di Erha Clinic Makassar (n=55)

Karakteristik Responden	n	%
Usia (tahun)		
20-24 Tahun	16	29,1
25-30 Tahun	38	69,1
31-35 Tahun	1	1,8
Jenis Kelamin		
Perempuan	50	90,9
Laki-laki	5	9,1

Unit Kerja

Karakteristik Responden	n	%
SPV	4	7,3
Admin	5	9,1
Frontliner	15	27,3
Asisten Apoteker	7	12,7
Nurse	8	14,5
Therapist	16	29,1
Masa Kerja		
< 2 tahun	0	0
> 2 tahun	18	32,7
> 5 tahun	37	67,3
Pendidikan Terakhir		
SMA/Sederajat	25	45,5
D3	22	40,0
S1	8	14,5

### Analisis Bivariat

Tabel 2.  
 Distribusi Variabel OCB Terhadap Kinerja Pegawai di Erha Clinic Makassar (n=55)

Variabel OCB	Kinerja Pegawai				Total		P Value ( $\alpha = 0,05$ )
	Kurang Baik		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
<i>Altruism</i>							
Kurang Baik	8	88,9	1	11,1	9	100	0.002
Baik	14	30,4	32	69,6	46	100	
<i>Conscientiousness</i>							
Kurang Baik	8	100	0	0,0	8	100	0.000
Baik	14	29,8	33	70,2	47	100	
<i>Sportmanship</i>							
Kurang Baik	11	37,9	18	62,1	29	100	0.788
Baik	11	42,3	15	57,7	26	100	
<i>Courtesy</i>							
Kurang Baik	12	52,2	11	47,8	23	100	0.165
Baik	10	31,3	22	68,8	32	100	
<i>Civic Virtue</i>							
Kurang Baik	16	50,0	16	50,0	32	100	0.098
Baik	6	26,1	17	73,9	23	100	

### Analisis Multivariat

Tabel 3.  
 Uji Multikolinieritas Variabel

Variabel Independen	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Altruism</i>	0,285	3,509
<i>Conscientiuness</i>	0,636	1,572
<i>Sportsmanship</i>	0,369	2,712
<i>Courtesy</i>	0,122	8,164
<i>Civic Virtue</i>	0,105	9,527

Tabel 3 Uji Multikolinearitas pada variabel diketahui bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas karena Tolerance > 0,100 dan nilai VIF <10,00. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan uji asumsi klasik (uji normalitas dan multikolinieritas), semua syarat analisis regresi telah terpenuhi sehingga model ini layak digunakan.

Tabel 4.  
 Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>R Square Change</i>	<i>F Change</i>
0,958	0,918	0,910	1,721	0,918	109,742

Tabel 4 didapatkan hasil untuk uji koefisien korelasi Nilai R menunjukkan korelasi ganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari tabel diatas dapat diketahui nilai R sebesar 0,958. Artinya adalah bahwa korelasi ganda antara variabel independen (Civic Virtue, Conscientiousness, Sportsmanship, Altruism, Courtesy) dengan variabel dependen (Kinerja Pegawai) memiliki kekuatan hubungan yang positif dan sangat kuat. Dengan kata lain, semakin baik Civic Virtue, Conscientiousness, Sportsmanship, Altruism, Courtesy, maka kinerja pegawai akan meningkat. Berdasarkan tabel 4 untuk uji koefisien determinasi didapatkan hasil nilai R square sebesar 0,918 atau 91,8%, berarti kinerja pegawai dipengaruhi oleh Civic Virtue, Conscientiousness, Sportsmanship, Altruism, Courtesy. Sedangkan sisanya sebesar 8,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 5.  
 Hasil Uji Simultan

	Sum of Squares	Df	Mean Square	f	Sig.
Regression	1624,295	5	324,859	109,742	0,000
Residual	145,050	49	2,960		

Tabel 5 hasil uji simultan ditampilkan hasil uji F yang dapat dipergunakan untuk menguji model apakah variabel Civic Virtue, Conscientiousness, Sportsmanship, Altruism, Courtesy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Jika p-value kurang dari 0.05 maka H0 ditolak atau terdapat kecocokan antara model dengan data. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Civic Virtue, Conscientiousness, Sportsmanship, Altruism, Courtesy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 6.  
 Hasil Uji Regresi Parsial

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	3,134	1,620		1,934	0,059
<i>Altruism</i>	1,608	0,141	0,874	11,408	0,000
<i>Conscientiousness</i>	0,196	0,081	0,124	2,414	0,020
<i>Sportsmanship</i>	0,186	0,136	0,092	1,364	0,179
<i>Courtesy</i>	-0,117	0,187	-0,073	-0,626	0,534
<i>Civic Virtue</i>	-0,006	0,222	-0,003	-0,027	0,979

Tabel 6 berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 6 hasil uji regresi parsial diatas, dari lima variabel independen yang telah dimasukkan ke dalam model regresi, variabel Sportsmanship, Courtesy, dan Civic Virtue dinyatakan tidak signifikan karena p-value yang berada di atas 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel kinerja pegawai Erha Clinic yang berada di Kota Makassar dipengaruhi signifikan oleh Altruism dan Conscientiousness.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Altruism terhadap Kinerja Pegawai Klinik Kecantikan**

Altruism merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi. Perilaku ini juga membantu rekan kerjanya saat mengalami kesulitan dalam situasi baik maupun buruk mengenai tugas-tugasnya dalam organisasi maupun masalah pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel altruism memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dengan hasil Uji Regresi Parsial  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian tersebut berbanding lurus dengan hasil yang didapatkan peneliti pada saat melakukan penelitian di Erha Clinic Makassar, yang dimana karyawan Erha Clinic yang menjadi responden dalam penelitian sebagian besar mengaku bahwa sudah menjadi kebiasaan setiap harinya membantu sesama karyawan dalam mengerjakan tugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden di Erha Clinic Makassar menyatakan bahwa mereka telah membiasakan diri dari awal bekerja di Erha Clinic Makassar hingga sekarang untuk melakukan pekerjaan dan saling tolong menolong sesama karyawan tanpa menjadikannya beban. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan yang dikutip oleh Rusniati dalam *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* menyatakan bahwa jika persepsi pegawai terhadap beban kerja itu berat maka kinerja pegawai akan berdampak negatif dimana kerja yang dihasilkan tidak akan terstandar dan akan berdampak buruk bagi peningkatan kerja (3). Sehingga responden di Erha Clinic menerapkan sikap enjoy dan merasa tidak terbebani dalam melakukan tugas dan saling membantu satu sama lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa Altruism ditemukan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di FKIP Universitas, dengan tingkat pengaruh yang sedang, karena korelasinya kuat. Pengaruh antar dua variabel diperoleh positif, sehingga setiap kenaikan satu satuan pada variabel altruism akan diikuti dengan peningkatan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai (4). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian menyatakan bahwa perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan sering dilakukan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Akan tetapi padatnya tugas dari masing-masing karyawan membuat mereka lebih memfokuskan untuk menyelesaikan tugas masing-masing sehingga Altruism mendapatkan skor terkecil dengan jumlah skor 378 dalam penelitian ini yang tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (5). Individu yang memiliki sifat altruism merupakan orang yang senang menolong orang lain dan memberikan apa – apa yang bermanfaat saat orang lain dalam kesulitan karena hal tersebut dapat menimbulkan perasaan positif dalam diri penolong. Perasaan positif adalah kebahagiaan yang dirasakan oleh individu dan aktifitas positif yang disukai individu. Kebahagiaan ini memiliki keterkaitan dengan altruism bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara altruism terhadap kebahagiaan. Hal ini menunjukkan semakin positif perilaku altruism maka semakin tinggi juga kebahagiaannya, sebaliknya jika perilaku altruism rendah maka semakin rendah juga kebahagiaannya. Selain itu, kebahagiaan juga memiliki keterkaitan dengan keterikatan organisasi (6).

### **Pengaruh Conscientiousness terhadap Kinerja Pegawai Klinik Kecantikan**

Conscientiousness yakni perilaku yang menunjukkan sikap ekstra. Artinya karyawan mampu melakukan usaha-usaha yang melebihi standar minimum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel conscientiousness memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Erha Clinic Makassar dengan hasil Uji Regresi Parsial sig.  $0,020 < 0,05$ . Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian lapangan yakni sebagian besar karyawan Erha Clinic Makassar menyatakan bahwa sering melakukan pekerjaan melebihi waktu yang ditentukan sehingga kualitas kinerja mereka sangat meningkat. Mengutip penelitian yang menyebutkan bahwa adanya tumpang tindih antara waktu

kerja dan waktu keluarga, sistem organisasi baru, dan perubahan sifat pekerjaan. Masalah ini semakin diperparah dengan jam kerja atau jadwal yang padat yang sudah pasti dialami. Petugas kesehatan diharapkan dapat bekerja dengan cepat dan efektif sehingga dapat memenuhi tuntutan kebutuhan kesehatan masyarakat. Selain itu, mereka juga bekerja di industri dengan lingkungan kerja yang intensif, yang beroperasi tanpa henti selama satu hari penuh dan satu tahun penuh dan kadang-kadang membutuhkan pekerjaan penuh waktu melebihi standar 40 jam seminggu (7).

Karyawan Erha Clinic Makassar biasanya selalu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan bahkan sampai melebihi waktu, dikarenakan mereka selalu mengejar target untuk melakukan evaluasi pelayanan dihari tersebut apakah ada kekurangan yang harus diperbaiki atau tidak. Evaluasi pelayanan setiap hari menjadi strategi bagi karyawan Erha Clinic untuk mengukur kurang dan lebihnya pelayanan yang diberikan kepada customer di hari itu untuk meningkatkan pelayanan kembali dihari berikutnya. Perencanaan strategis menekankan pentingnya organisasi dalam menyikapi dan merespon berbagai perubahan lingkungan yang dinamis dan sulit untuk diperkirakan (8). Selain itu karyawan Erha Clinic Makassar juga menyatakan bahwa mereka selalu mematuhi peraturan yang ada di klinik dan memanfaatkan setiap waktu istirahat yang ada sehingga untuk melakukan pekerjaan lebih waktu yang ditentukan atau bekerja secara ekstra mereka tidak keberatan, malah sangat membutuhkan waktu tambahan agar pekerjaan dihari tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa makin baik perilaku OCB maka karyawan akan menunjukkan kinerja terbaiknya, indikator OCB yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam penelitian ini yakni Conscientiousness, yang dimana karyawan PT. Pillaren Medan memiliki kesadaran untuk melakukan pekerjaan diluar deskripsi pekerjaannya atau melakukan pekerjaan ekstra (9). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara conscientiousness dan kinerja karyawan dengan hasil t hitung variabel sebesar 2,887 dan tingkat signifikansi variabel  $0,005 < 0,05$  (10). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang mendapatkan hasil yakni perhitungan analisis regresi conscientiousness terhadap kinerja memiliki nilai 0,252 dengan tingkat signifikan sebesar 0,362 ( $>0,05$ ). Sehingga berdasarkan hasil tersebut maka variabel Conscientiousness pada penelitian ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai (11). Indikator OCB yaitu Conscientiousness merupakan perilaku yang menunjukkan sikap ekstra. Artinya karyawan mampu melakukan usaha-usaha yang lebih dari apa yang diharapkan perusahaan. Perilaku ini tanpa memandang adanya reward dari perusahaan. Perilaku sukarela ini bukanlah sebuah tugas yang wajib dilaksanakan. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan kedepan dari panggilan tugas (12).

### **Pengaruh Sportsmanship Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Kecantikan**

Sportsmanship yang merupakan perilaku dimana karyawan mampu memberikan toleransi-toleransi terhadap situasi atau kondisi perusahaan yang kurang ideal, tanpa mengajukan keberatan, dengan kata lain berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sportsmanship tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dengan hasil Uji Regresi Parsial  $0,179 > 0,05$ . Hasil tersebut didapatkan karena sebagian besar karyawan Erha Clinic Makassar menyatakan bahwa mereka sering beradu pendapat jika hal tersebut tidak sesuai dengan aturan yang berlaku pada perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi dari seorang pegawai dapat disebabkan karena terpenuhinya semua aspek seperti kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan, dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan. Sehingga mengutip pada jurnal tersebut didapatkan bahwa kinerja pegawai tidak dapat terukur dari toleransi-toleransi terhadap situasi

atau kondisi perusahaan yang kurang ideal, tanpa mengajukan keberatan karena hal tersebut yang membuat karyawan tidak nyaman (13).

Responden juga menyatakan bahwa mereka sulit untuk tidak mengeluh dengan sesama karyawan pada saat jam kerja karena terkadang membuat mereka merasa lelah, tetapi menurut mereka hal tersebut tidak sama sekali mempengaruhi kinerja mereka. Karena dengan mengeluhkan rasa lelah mereka membuat mereka menjadi lebih bersemangat lagi setelahnya karena telah menumpahkan keluh kesahnya pada rekan sesama karyawan. Salah satu hal yang mempengaruhi efektivitas kerja adalah kelelahan kerja. Kelelahan kerja merupakan salah satu sumber masalah bagi kesehatan dan keselamatan pekerja (14). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa variabel sportsmanship tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Amol City Health Center (15). Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang mendapatkan hasil pengaruh positif dan signifikan antara perilaku sportsmanship terhadap kinerja karyawan (12). Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian dengan hasil t hitung untuk variabel ini sebesar 2,250 dan tingkat signifikansi variabel  $0,028 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sportsmanship dan kinerja karyawan pada bagian front office hotel bintang 3 di Surabaya (10). Perilaku karyawan mampu memberikan toleransi-toleransi terhadap situasi atau kondisi perusahaan yang kurang ideal, tanpa mengajukan keberatan. Perilaku ini akan memberikan iklim positif diantara karyawan. Karyawan menjadi lebih sopan dan mampu bekerja sama sehingga tercipta lingkungan kerja yang menyenangkan (16).

### **Pengaruh Courtesy Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Kecantikan**

Courtesy merupakan Perilaku yang menunjukkan adanya usaha dalam membangun hubungan yang baik antar rekan kerja, agar terhindar dari masalah interpersonal. Orang yang memiliki sikap demikian, ia akan cenderung mampu menghargai dan memberikan perhatian kepada lingkungan sekitarnya. Lingkungan kerja yang memadai akan meningkatkan kinerja karyawan dan juga mendorong kerjasama yang baik antar karyawan sehingga lingkungan kerja cenderung memiliki pengaruh yang baik terhadap kinerja karyawan diperusahaan tersebut (3). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil yang didapatkan di Erha Clinic Makassar, variabel courtesy tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dengan hasil Uji Regresi Parsial  $0,534 < 0,05$ . Sebagian besar responden karyawan Erha Clinic Makassar menyatakan bahwa courtesy tidak mempengaruhi kinerja mereka selama melakukan pekerjaan di clinic. Responden menyatakan bahwa mereka tetap menjaga hubungan terhadap rekan kerja dan juga atasan, akan tetapi sebagian responden juga terkadang mempertahankan sikap mereka jika mereka merasa benar walaupun harus mengganggu dan saling berselisih dengan karyawan lain, tetapi hal tersebut menurut mereka tidak mempengaruhi kinerja mereka karena mereka dapat fokus ke pekerjaan tanpa menghiraukan hal lain atau lebih tepatnya cuek dengan hal dan masalah sekitar karena lebih mengutamakan pekerjaan dihari itu selesai sesuai yang diinginkan dan sesuai target.

Sebagian responden juga menyatakan bahwa kadang komunikasi yang kurang baik menyebabkan adanya kesalahpahaman terhadap karyawan, tetapi hal tersebut jarang diperpanjang karena waktu mereka lebih banyak difokuskan pada pelayanan yang ekstra setiap harinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa pengaruh courtesy terhadap kinerja karyawan adalah tidak signifikan dengan hasil uji t yakni sig.  $0,594 > 0,05$  (12). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa variabel courtesy tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan kinerja karyawan Amol City Health Center dengan sig.  $> 0,05$  (15). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa variabel courtesy tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal



ini dilihat dari signifikansi yang didapatkan sebesar  $0,107 > 0,05$  (17). Menurut Organ (1988) mengemukakan bahwa indikator OCB yaitu *courtesy* merupakan perilaku yang bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah kerja dengan rekan kerja atau dalam organisasi, diwujudkan dengan sikap karyawan yang mempertimbangkan nasehat atau pertimbangan dari karyawan lain maupun atasan sebelum bertindak atau mengambil keputusan serta pemberian informasi-informasi penting dalam rangka penyelesaian masalah (18).

### **Pengaruh Civic Virtue Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Kecantikan**

Civic virtue merupakan perilaku yang menunjukkan adanya indikasi berupa tanggung jawab terhadap kehidupan berorganisasi, misalnya mengikuti perubahan organisasi, mengambil untuk merekomendasikan bagaimana prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan ikut menjaga serta melindungi sumber daya yang dimiliki organisasi. Dimensi ini, mengarah pada perilaku bertanggung jawab atas apa yang sudah diberikan oleh organisasi/perusahaan dimana seseorang bekerja, supaya mereka ada upaya untuk terus meningkatkan kualitas bidang pekerjaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di Erha Clinic Makassar, variabel civic virtue tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikansi  $0,979 > 0,05$ . Hal tersebut dikarenakan sebagian besar karyawan Erha Clinic Makassar merasa mereka tetap bertanggung jawab pada pekerjaannya masing-masing tapi tidak perlu menghadiri pertemuan-pertemuan atau kegiatan yang tidak penting, walaupun dapat mengangkat image organisasi.

Karyawan Erha Clinic menyatakan bahwa mereka lebih fokus terhadap tanggung jawab sesuai *jobdesc* yang diberikan, mereka kadang mengikuti perubahan-perubahan yang ada atau informasi terbaru tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi kinerja mereka, mereka berpegang teguh terhadap penyelesaian pekerjaan mereka tiap harinya. Para responden melakukan pekerjaan sesuai porsinya dengan beban kerja yang berbeda-beda. Mengutip sebuah penelitian diketahui bahwa pekerja dengan beban kerja berat memiliki kinerja tinggi, ada juga pekerja dengan beban kerja ringan, namun kinerjanya juga rendah, sehingga beban kerja dan komitmen menjadi tanggung jawab pekerja. bukan satu-satunya yang terkait dengan peningkatan kinerja, tetapi hal hal lain dapat mempengaruhinya (19). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang mendapatkan hasil signifikasi variabel civic virtue yaitu sebesar  $0,253 > 0,05$  yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara civic virtue dengan kinerja karyawan pada bagian front office hotel bintang 3 di Surabaya (10). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa secara parsial variabel civic virtue tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai sig.  $0,222 > 0,05$  (20).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang mendapatkan hasil bahwa civic virtue memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil sig.  $0,031 < 0,05$  (12). Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang mendapatkan hasil bahwa variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) salah satunya adalah civic virtue yang di peroleh nilai t-hitung sebesar 6,875 dengan nilai signifikansi sebesar 0,072 maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang kedua menyatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). Sehingga didapatkan bahwa civic virtue dalam Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh secara signifikan dan positif pada kinerja karyawan PT. Hari Mukti Teknik (21). Organ Smith mengemukakan bahwa indikator OCB yaitu civic virtue merupakan Perilaku yang menunjukkan adanya indikasi berupa tanggung jawab terhadap kehidupan berorganisasi, misalnya mengikuti perubahan organisasi, mengambil untuk merekomendasikan bagaimana prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan ikut menjaga serta melindungi sumber daya yang dimiliki organisasi. Dimensi ini, mengarah pada perilaku bertanggung jawab atas apa yang sudah diberikan oleh organisasi/

perusahaan dimana seseorang bekerja, supaya mereka ada upaya untuk terus meningkatkan kualitas bidang pekerjaannya (12).

### **SIMPULAN**

Didapatkan bahwa dari kelima indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB), variabel Sportsmanship, Courtesy, dan Civic Virtue tidak signifikan karena nilai p-value yang berada di atas 0,05. Variabel kinerja pegawai Erha Clinic Kota Makassar dipengaruhi signifikan oleh Altruism dan Conscientiousness.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Mangkunegara, A. (2016). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Available from:  
[https://www.academia.edu/11935579/ebook\\_sumber\\_daya\\_manusia\\_mangkunegara](https://www.academia.edu/11935579/ebook_sumber_daya_manusia_mangkunegara).
- Ann SC, W. OD, P. NJ. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *J Appl Psychol.*68(4):653–63.
- Rusniati, Ahri R, Haeruddin, Kurnaesih E, Kidri Alwi M, Patimah S. (2023). Pengaruh Insentif, Beban Kerja, dan Lingkungan Terhadap Kinerja Pegawai di UPT Puskesmas Se-Kab Luwu Utara Tahun 2022. *J Muslim Community Heal [Internet].*4(2):66–78. Available from: <http://www.pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1136>
- Jais M, Ayub D. (2021). Pengaruh Altruisme dan Kohesivitas terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di FKIP Universitas Riau. *J Pendidik Tambusai [Internet].*5(1). Available from: [https://ebook.unri.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=80891&keywords=](https://ebook.unri.ac.id/index.php?p=show_detail&id=80891&keywords=)
- Hendrawan A, Sucahyawati H, Indriyani. (2017). Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada Karyawan Akademi Maritim Nusantara. 39–48.
- Hakiki N. (2020). Hubungan Antara Altruisme dengan Komitmen Organisasi pada Relawan Korps Sukarela (KSR) Unit Perguruan Tinggi Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Semarang. Vol. 21, Psikologi dan Kesehatan.
- Muchlis N, Amir H, Cahyani DD, Alam RI, Landu N, Mikawati M, et al. (2022). The cooperative behavior and intention to stay of nursing personnel in healthcare management. *J Med Life.* 15(10):1311–7.
- Bardi NK, Mukhlis N, Baharuddin A, Suharni, Samsualam, Aril R. (2023). Pengukuran Kinerja Petugas Kesehatan Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige. *J Muslim Community Heal [Internet].* 4(3):28–39. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1122>
- Anwar A. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol.* 4(1):35–46.
- Halim AN, Dewi BM. (2018). Analisa Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 Di Surabaya. *J Hosp dan Manaj Jasa.* 6(2):183–93.
- Poniarsih N. (2019). Pengaruh Teori the Big Five-Personality Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Diy. *J Ekon Bisnis, dan Akunt.* 21(3).

- Putri YD, Utami HN. (2017). Hubungan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan Kinerja Karyawan (Studi pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *J Adm Bisnis*. 50(6):157–63.
- Muhammad AF, Muchlis N. (2023). Hubungan Work Engagement dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di RSUD Haji dan RSUD Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Heal*. 4(4):217–25.
- Basalamah FF, Ahri RA, Arman. (2021). The Influence of Work Fatigue , Work Stress , Work Motivation and Workload On Nurse Performance in Makassar City Hospital Pengaruh Kelelahan Kerja , Stress Kerja , Motivasi Kerja dan Beban Kerja. *An Idea Heal J*. 1(02):67–80.
- Baghkhasi F, Enayati T. (2015). The Connection between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance of the Personnel of Amol City Health Center. *Manag Adm Sci Rev [Internet]*. 2015;4(2):429–37. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Connection-between-Organizational-Citizenship-Baghkhasi-Enayati/88f75992195751a765a747d5ac52aff95295114c>
- Rejeki DPS, Setiyanti SW, Susanto AB. (2019). An empirical investigation of organizational citizenship behavior (OCB): The way to improve performance in higher education institutions. *Int J Sci Technol Res*. 8(9):1680–2.
- Nurcholila, Astuti P, Nurbambang R, Daniel, Mu'allifah LI. (2022). Analisis Dimensi Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Employee Performance Pada Puskesmas Ngadiluwih Kabupaten Kediri. *J Ris Bisnis dan Ekon*. 3(2).
- Mahayasa I, Suartina I. (2019). Peran OCB Dalam Peningkatan Pencapaian Tujuan Organisasi. *J Ilmu Manaj*. 9(2):16–20.
- Septiani R, Ahri RA, Batara AS. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat UGD dan ICU RSUD dr . La Palaloi Maros. *J Muslim Community Heal [Internet]*. 4(4):44–50. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i4.1322>
- Nurcholila, Astuti P, Nurbambang R, Daniel, Mu'allifah LI. (2022). Analisis Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Employee Performance Pada Puskesmas Ngadiluwih Kabupaten Kediri. *J Ris Bisnis dan Ekon*. 3(2):74–96.
- Cahya AD, Aji AW, Utomo D. (2021). Analisis Pengaruh Pengalaman Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hari Mukti Teknik Yogyakarta Era Adaptasi Baru Pandemi Covid-19. *J Ilm Manaj Kesatuan*. 9(3):533–44.

