

## **PENGARUH PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI DAN PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA DENGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN LAMA BEKERJA SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

**Prima Adi Kusuma**

*E-mail:* primaadikusuma@gmail.com

### **ABSTRACT**

At this time the pharmacy service orientation paradigm has shifted from services (drug oriented) into patient care (patient-oriented) with reference to pharmaceutical care. Service activities that had only focused on managing drug as commodities turned into a comprehensive range of services with the aim to improve the quality life of patients. In carrying out its roles and duties to provide services, pharmacy personnel must always coordinate cooperatively with other health professionals to play an important role and it is need awareness, motivation and performance far above the call of duty normative not associated with the consequences of financial compensation. Reality shows that many workers pharmacy services such as pharmacies do not have a high motivation to work, causing poor performance impact on the poor quality of services to patients and pharmacy personnel are not in accordance with the standards of pharmacy services. Therefore, the aim of this study was to find out the effect of OCB to motivation and performance. A total of 120 respondents for this research from pharmacists and assistant pharmacists who work at least six months at their last work in pharmacies city of Yogyakarta. Data analysis was conducted using Structural Equation Modelling (SEM) with a computer program Amos 16. This research find several results that 1)OCB doesn't have significant effect on motivation. 2)Motivation have positive effect on performance. 3)Education level and

job tenure moderate relation between OCB, motivation, and performance.

**Keywords:** OCB, motivation, performance

**JEL Classification:** M12

### **PENDAHULUAN**

Pada saat ini orientasi paradigma pelayanan kefarmasian telah bergeser dari pelayanan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan pasien (*patient oriented*) dengan mengacu kepada *pharmaceutical care*. Kegiatan pelayanan yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi berubah menjadi pelayanan yang komprehensif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2004).

Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain adalah melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan. Tenaga farmasi harus memahami dan menyadari kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu tenaga farmasi dalam menjalankan praktik harus sesuai standar.

Tenaga farmasi harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional (Menkes RI, 2004).

Untuk menjamin pelayanan kefarmasian kepada masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan keputusan menteri kesehatan RI No. 1027 tahun 2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek dengan salah satu tujuan utama adalah untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional (Menkes RI, 2004). Untuk itu, semua tenaga farmasi dalam melaksanakan tugas profesinya harus mengacu pada standar yang telah ditetapkan ini.

Realitas menunjukkan bahwa banyak tenaga pelayanan farmasi seperti apotek tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga menyebabkan kinerja buruk yang berdampak pada buruknya kualitas pelayanan tenaga farmasi terhadap pasien dan tidak sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Motivasi kerja yang buruk ini menyebabkan tenaga farmasi tidak bertahan untuk jangka waktu yang lama dalam organisasi seperti apotek. Realitas ini tentu bertentangan dengan standar pelayanan kefarmasian yang ada.

Di dalam menjalankan tugas dan peranannya memberikan pelayanan, tenaga farmasi harus selalu berkoordinasi secara kooperatif dengan tenaga kesehatan lainnya untuk memainkan peranan yang penting ini, sebagai ujung tombak dan representasi citra apotek. Untuk itu diperlukan kesadaran, motivasi kerja dan kinerja yang berada jauh diatas panggilan tugas secara normatif dan tidak pula semata-mata dikaitkan dengan konsekuensi perolehan kompensasi finansial. Perilaku inilah yang dikemukakan Organ (1988) seperti dikutip dalam Rasheed *et al.* (2013), disebut dengan perilaku kewargaan organisasi, yang selanjutnya disingkat dengan PKO sebagai terjemahan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa motivasi seseorang dapat berhubungan dengan perilaku kewargaan organisasinya (Ibrahim & Aslinda, 2014; Mushtaq & Umar, 2015). Penelitian menunjukkan motivasi berpengaruh positif dengan kinerja (Zameer *et al.*, 2014). Penelitian lain menunjukkan temuan empiris yang mendukung bahwa motivasi karyawan mempengaruhi kinerja organisasi (Muogbo, 2013). Penelitian empiris menunjukkan bahwa akibat motivasi kerja yang rendah pada kinerja adalah tingkat absensi

yang tinggi, output rendah, dan tingkat pergantian karyawan yang tinggi (Seniwoliba & Nchorburno, 2013). Penelitian menunjukkan tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi (Bukhari & Ali, 2009; Mahnaz *et al.*, 2013). Penelitian juga menunjukkan tingkat pendidikan memoderasi pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dan kinerja (Nasir *et al.*, 2011). Penelitian menunjukkan lama bekerja memiliki pengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi (Hafidz *et al.*, 2012; Mahnaz *et al.*, 2013).

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Organ (1988) seperti dikutip dalam Cholil (2013) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasi sebagai perilaku individual yang bersifat bebas, leluasa, spontan, dan sukarela terlepas dari deskripsi tugas dan konsekuensi perolehan sistem balas jasa formal, namun memberikan kontribusi berfungsinya organisasi ke arah peningkatan efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Pada pengertian ini perilaku kewargaan organisasi dilihat dari sisi kesadaran dan keterampilan untuk berbuat sesuatu secara nyata baik secara individu sesama personil, atasan, dan pelanggan serta bersifat organisasional sepanjang terkait dengan kepentingan tugas dan bersifat konstruktif bagi individu dan organisasi.

Dubin (2002) seperti dikutip dalam Seniwoliba dan Nchorburno (2013) menyatakan motivasi adalah suatu kekuatan kompleks yang mendorong seseorang memulai dan bertahan di tempat kerja dalam suatu organisasi. Motivasi adalah sesuatu yang mendorong orang untuk bertindak, dan terus berlanjut dengan tindakan yang dimulainya. Motivasi mengacu pada cara yang diminati seseorang di tempat kerja dalam mengintensifkan keinginan dan kemauan untuk menggunakan energinya mencapai tujuan organisasi.

Bernardin dan Russel (1993) seperti dikutip dalam Singh *et al.* (2013), mendefinisikan kinerja sebagai suatu catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan dan aktivitas tertentu selama periode waktu tertentu. Kinerja organisasi sangat tergantung pada kinerja karyawannya.

Perilaku kewargaan organisasi memiliki pengaruh yang sangat kuat pada motivasi kerja individu dalam organisasi, yang berdampak pada efektivitas

dan efisiensi karyawan dalam organisasi sehingga berpengaruh terhadap produktivitas keseluruhan organisasi. Jika setiap tenaga pelayanan farmasi memiliki perilaku kewargaan organisasi yang tinggi maka secara sadar dan tulus akan mendorong motivasi bekerja yang tinggi, maka produktivitas individu, kelompok, dan apotek akan semakin bisa ditingkatkan. Harapan pada setiap karyawan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya bisa dioptimalkan bukan saja sesuai dengan deskripsi tugas, tetapi jauh di atas panggilan tugas dan tidak harus terlalu mempermasalahkan konsekuensi perolehan kompensasi finansial. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa motivasi seseorang dapat berhubungan dengan perilaku kewargaan organisasinya (Ibrahim & Aslinda, 2014; Mushtaq & Umar, 2015).

**H<sub>1</sub>:** Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi.

Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah motivasi (Seniwoliba & Nchorburno, 2013). Motivasi dapat didefinisi sebagai sekumpulan tindakan yang berhubungan dengan suatu kekuatan yang dapat meningkatkan kinerja dan mengarahkannya untuk menyelesaikan target tertentu (Khan *et al.*, 2010). Penelitian terdahulu yaitu penelitian Zameer *et al.* (2014), Muogbo (2013) serta Seniwoliba dan Nchorburno (2013) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kinerja.

**H<sub>2</sub>:** Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan menunjukkan keahlian yang baik dalam pekerjaannya serta saat keahlian mereka dibutuhkan dan mereka merasa keahlian mereka dibu-

tuhkan maka akan meningkatkan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi kerja.

**H<sub>3</sub>:** Pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih tinggi dari pada tingkat pendidikan yang rendah.

Seseorang yang telah lama bekerja akan menunjukkan prinsip, nilai dan sikap yang sesuai serta telah menyesuaikan diri mereka dengan visi dan misi organisasi sehingga akan meningkatkan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi kerja.

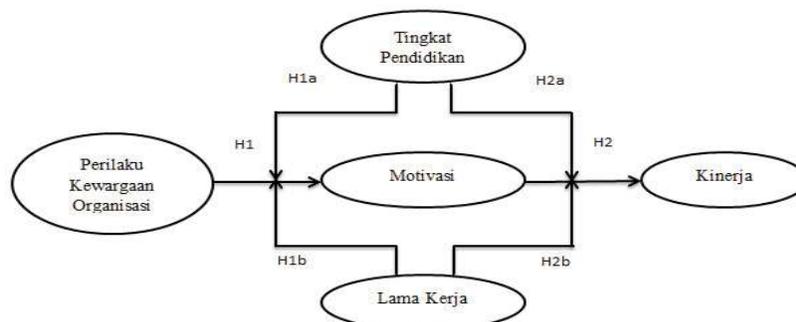
**H<sub>4</sub>:** Pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan lama bekerja yang lebih lama akan lebih tinggi dari pada lama bekerja yang sebentar.

Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan menunjukkan keahlian yang baik dalam pekerjaannya serta saat keahlian mereka dibutuhkan dan mereka merasa keahlian mereka dibutuhkan maka akan meningkatkan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja.

**H<sub>5</sub>:** Pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih tinggi dari pada tingkat pendidikan yang rendah.

Seseorang yang telah lama bekerja akan menunjukkan prinsip, nilai dan sikap yang sesuai serta telah menyesuaikan diri mereka dengan visi dan misi organisasi sehingga akan meningkatkan pengaruh motivasi terhadap kinerja.

**H<sub>6</sub>:** Pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan lama bekerja yang lebih lama akan lebih tinggi dari pada lama bekerja yang sebentar.



**Gambar 1**  
**Model Penelitian**

**HASIL PENELITIAN**

Hasil analisis faktor PKO dirangkum pada Tabel 1.

Berdasar Tabel 1 diperoleh hasil bahwa *item* pernyataan PKO1, PKO2, PKO3, PKO5, PKO6, dan PKO7 semua valid, sehingga semua *item* digunakan dalam pengujian hipotesis kecuali PKO4 dan PKO8.

Hasil analisis motivasi dirangkum pada Tabel 2.

Berdasar Tabel 2 diperoleh hasil bahwa *item* pernyataan M1 sampai dengan M7 semua valid, sehingga semua *item* digunakan dalam pengujian hipotesis kecuali M8. Hasil analisis kinerja dirangkum pada Tabel 3.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel PKO**

Kode	Item Pernyataan	Factor Loading	Status
PKO1	Saya siap menggantikan tugas tenaga farmasi lainnya yang tidak hadir	.642	Valid
PKO2	Saya siap menolong sesama tenaga farmasi yang memiliki tugas berat	.635	Valid
PKO3	Saya siap mendampingi tenaga farmasi baru seputar tugas dalam bekerja	.690	Valid
PKO4	Saya siap membantu pekerjaan tenaga farmasi lain tanpa diminta	.427	Tidak Valid
PKO5	Saya siap hadir diluar jadwal kerja (datang lebih awal dan pulang lebih akhir) demi kepentingan apotek	.661	Valid
PKO6	Saya siap mengarahkan tenaga farmasi lainnya jika melakukan sesuatu yang dapat menimbulkan masalah bagi apotek	.771	Valid
PKO7	Saya tidak pernah mengeluh dalam hal apapun yang berhubungan dengan pekerjaan	.681	Valid
PKO8	Saya siap meluruskan berbagai pendapat negatif terhadap nama baik apotek	.047	Tidak Valid

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi**

Kode	Item Pernyataan	Factor Loading	Status
M1	Saya menikmati bekerja sehari-hari dan menikmati melakukan kinerja yang terbaik sesuai standar kefarmasian	.606	Valid
M2	Saya selalu senang untuk datang bekerja di apotek	.701	Valid
M3	Saya optimis dengan kesuksesan karir saya di apotek tempat saya bekerja	.787	Valid
M4	Saya merasa pekerjaan saya dapat memenuhi kebutuhan pokok saya	.708	Valid
M5	Saya merasa bahwa diri saya sangat dihargai di apotek tempat saya bekerja	.663	Valid
M6	Saya merasa pekerjaan saya dapat memenuhi seluruh kebutuhan saya	.588	Valid
M7	Saya mengetahui dan memahami arah dan tujuan apotek tempat saya bekerja	.629	Valid
M8	Saya merasa puas dengan perubahan peraturan standar farmasi dari orientasi obat ke arah orientasi pasien	.291	Tidak Valid

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja**

Kode	Item Pernyataan	Factor Loading	Status
KIN1	Saya sanggup menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepada saya dengan baik sesuai standar kefarmasian	.844	Valid
KIN2	Saya sanggup memenuhi tanggung jawab yang dijabarkan dalam deskripsi kerja sesuai standar kefarmasian	.870	Valid
KIN3	Saya sanggup melaksanakan tugas-tugas yang seharusnya saya lakukan sesuai standar kefarmasian	.777	Valid
KIN4	Saya sanggup memenuhi tuntutan kinerja yang ditentukan dalam pekerjaan	.745	Valid
KIN5	Saya tidak pernah melalaikan unsur-unsur pekerjaan yang wajib saya lakukan	.663	Valid
KIN6	Saya tidak pernah gagal dalam melaksanakan tugas-tugas penting	.292	Tidak Valid

Berdasar Tabel 3 diperoleh hasil bahwa *item* pernyataan KIN1 sampai dengan KIN5 semua valid, sehingga semua *item* digunakan dalam pengujian hipotesis kecuali KIN6. Hasil *output* uji reliabilitas kuesioner yang mewakili variabel PKO 0.745, motivasi 0.790, dan kinerja 0.827 disajikan pada Tabel 4.

Berdasar Tabel 4 tentang hasil uji reliabilitas,

diperoleh hasil bahwa PKO, motivasi, dan kinerja reliabilitasnya baik. Rata-rata, standar deviasi, dan korelasi antarvariabel penelitian.

Analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari rata-rata jawaban seluruh responden pada masing-masing indikator dengan rentang skor 1-5.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach alpha	Kategori
Perilaku kewargaan organisasi	0.745	Reliabilitas diterima
Motivasi	0.790	Reliabilitas diterima
Kinerja	0.827	Reliabilitas baik

**Tabel 5**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

	Rata-Rata	Standar Deviasi	PKO	M	KIN
<b>PKO</b>	3.9758	.41191	1		
<b>M</b>	3.6984	.53642	.181	1	
<b>KIN</b>	3.9368	.44694	.301(**)	.271(**)	1

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**PEMBAHASAN**

Nilai GFI yang baik adalah yang mendekati angka 1. Pada tabel 4.11, hasil pengujian GFI menunjukkan nilai sebesar 0.783, jadi nilai kesesuaian model dengan data dalam penelitian ini dapat dikatakan moderat. Nilai RMSEA sebesar 0.109 dikatakan cukup baik, karena mendekati penerimaan model di atas batas atas 0.1.

Pada Tabel 6 diperoleh nilai CFI (*Comparative Fit Index*) sebesar 0.759. Nilai CFI yang baik adalah yang mendekati angka 1, jadi nilai kesesuaian model dengan data dalam penelitian ini dikatakan moderat.

Nilai TLI (*Tucker Lewis Index*) sebesar 0.723 cukup baik karena nilainya mendekati 1. Nilai AGFI (*Adjusted Goodness of Fit*) sebesar 0.721 sedikit memenuhi batas minimum di bawah 0.8. Nilai CMIN/DF sebesar 2.379 dikatakan baik karena berada dibawah nilai batas maksimalnya, yaitu 5. Oleh karena kriteria pada *goodness of fit index* mendapati banyak kriteria yang moderat, maka secara umum *model fit* dapat dikatakan cukup baik.

Hipotesis H1, H1a, H1b, H2, H2a, dan H2b diuji dengan melihat *significant path*. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 6**  
**Hasil Pengujian Model Fit**

<i>Goodness-of-fit Index</i>	Kriteria	Hasil Olah Data	Evaluasi Model
Chi Square	Kecil, tidak signifikan	316,451	Kurang Baik
CMIN/DF	1-2 over fit, 2-5 liberal limit	2,379	Baik
GFI	<1	0.783	Moderat
AGFI	>0.80	0.721	Moderat
TLI	>0.9	0.723	Moderat
CFI	>0.9	0.759	Moderat
RMSEA	<0.08 upper limit <0.1	0.109	Cukup Baik

**Tabel 7**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

No.	Isi Hipotesis	Standardized Regression Weights	P	Keterangan
H1	Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi	0.195	0.116	Hipotesis tidak didukung
H1a	Pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih tinggi dari pada tingkat pendidikan yang rendah	A 0,482	0,018	Hipotesis didukung
		AA -0,13	0,367	
H1b	Pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan lama bekerja yang lebih lama akan lebih tinggi dari pada lama bekerja yang sebentar	LB1 0,092	0,499	Hipotesis didukung
		LB2 0,906	0,010	

Lanjutan Tabel 7

No.	Isi Hipotesis		Standardized Regression Weights	P	Keterangan
H2	Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja		0,269	0,018	Hipotesis didukung
H2a	Pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih tinggi dari pada tingkat pendidikan yang rendah	A	0,689	0,012	Hipotesis didukung
		AA	0,035	0,800	
H2b	Pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan lama bekerja yang lebih lama akan lebih tinggi dari pada lama bekerja yang sebentar	LB1	0,245	0,060	Hipotesis didukung
		LB2	0,648	0,005	

Hipotesis pertama yang menyatakan perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif pada motivasi tidak didukung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, perilaku kewargaan organisasi tidak berpengaruh terhadap motivasi. Perilaku kewargaan organisasi tidak berpengaruh terhadap motivasi, hal ini mengindikasikan responden belum memiliki perilaku ideal kewargaan organisasi yang kuat. Hal ini yang menjadi penyebab realitas masalah yang menjadi latar belakang penelitian ini dilakukan bahwa banyak tenaga pelayanan kefarmasian seperti apotek tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga menyebabkan kinerja buruk yang berdampak pada buruknya kualitas pelayanan tenaga farmasi terhadap pasien yang tidak sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Motivasi kerja yang buruk ini menyebabkan tenaga farmasi tidak bertahan untuk jangka waktu yang lama dalam organisasi seperti apotek. Realitas ini tentu bertentangan dengan standar pelayanan kefarmasian yang ada.

Hipotesis kedua yang menyatakan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih tinggi dari pada tingkat pendidikan yang rendah, didukung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, tingkat pendidikan memoderasi pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi. Pada tabel 4.12 diperoleh hasil terdapat perbedaan nilai *p value* antar grup dengan variabel moderasi tingkat pendidikan. Pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan tingkat pendidikan yang tinggi memiliki *p value* <0,05, sedangkan pada tingkat pendidikan yang rendah

memiliki *p value* >0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi pada tingkat pendidikan yang tinggi signifikan sedangkan pada tingkat pendidikan yang rendah tidak signifikan sehingga pengaruh variabel moderasi terbukti. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dapat memperlemah atau memperkuat pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan menunjukkan keahlian yang baik dalam pekerjaannya serta saat keahlian mereka dibutuhkan dan mereka merasa keahlian mereka dibutuhkan maka akan meningkatkan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi kerja.

Hipotesis ketiga yang menyatakan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan lama bekerja yang lebih lama akan lebih tinggi dari pada lama bekerja yang sebentar, didukung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, lama bekerja memoderasi pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi. Pada tabel 4.12 diperoleh hasil terdapat perbedaan nilai *p value* antar grup dengan variabel moderasi lama kerja. Pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan lama kerja yang lebih lama memiliki *p value* <0,05, sedangkan pada lama bekerja yang lebih sebentar memiliki *p value* >0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi dengan lama bekerja yang lebih lama signifikan sedangkan pada lama bekerja yang sebentar tidak signifikan sehingga pengaruh variabel moderasi terbukti. Berdasarkan hasil

tersebut dapat disimpulkan bahwa lama bekerja dapat memperlemah atau memperkuat pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi. Seseorang yang telah lama bekerja akan menunjukkan prinsip, nilai dan sikap yang sesuai serta telah menyesuaikan diri mereka dengan visi dan misi organisasi sehingga akan meningkatkan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi kerja.

Hipotesis keempat yang menyatakan motivasi berpengaruh positif pada kinerja, didukung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, semakin tinggi motivasi, semakin baik pula kinerja. Menurut Seniwoliba dan Nchorburno (2013) karyawan yang termotivasi cenderung produktif dan melakukan pekerjaannya sebaik mungkin. Salah satu indikator kinerja adalah produktivitas (Klassen *et al.*, 1998), jadi karyawan yang produktif dapat diartikan sebagai karyawan yang berkinerja baik. Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah motivasi (Seniwoliba & Nchorburno, 2013). Motivasi sebagai sekumpulan tindakan yang berhubungan dengan suatu kekuatan yang dapat meningkatkan kinerja dan mengarahkannya untuk menyelesaikan target tertentu (Khan, 2010). Penelitian terdahulu yaitu penelitian Zameer *et al.* (2014), Muogbo (2013) serta Seniwoliba dan Nchorburno (2013) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kinerja. Hasil pengujian hipotesis keempat ini memperkuat penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Hipotesis kelima yang menyatakan pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan lebih tinggi dari pada tingkat pendidikan yang rendah, didukung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, tingkat pendidikan memoderasi pengaruh motivasi terhadap kinerja. Pada tabel 4.12 diperoleh hasil terdapat perbedaan nilai *p value* antar grup dengan variabel moderasi tingkat pendidikan. Pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan tingkat pendidikan yang tinggi memiliki *p value* <0,05, sedangkan pada tingkat pendidikan yang rendah memiliki *p value* >0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja pada tingkat pendidikan yang tinggi signifikan sedangkan pada tingkat pendidikan yang rendah tidak signifikan sehingga pengaruh variabel moderasi terbukti. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dapat memperlemah atau memperkuat pengaruh motivasi terhadap kinerja.

Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan menunjukkan keahlian yang baik dalam pekerjaannya serta saat keahlian mereka dibutuhkan dan mereka merasa keahlian mereka dibutuhkan maka akan meningkatkan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja.

Hipotesis keenam yang menyatakan pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan lama bekerja yang lebih lama akan lebih tinggi dari pada lama bekerja yang sebentar, didukung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa, lama bekerja memoderasi pengaruh motivasi terhadap kinerja. Pada tabel 4.12 diperoleh hasil terdapat perbedaan nilai *p value* antar grup dengan variabel moderasi lama kerja. Pengaruh perilaku motivasi terhadap kinerja dengan lama kerja yang lebih lama memiliki *p value* <0,05, sedangkan pada lama bekerja yang lebih sebentar memiliki *p value* >0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja dengan lama bekerja yang lebih lama akan lebih tinggi dari pada lama bekerja yang sebentar. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lama bekerja dapat memperlemah atau memperkuat pengaruh motivasi terhadap kinerja. Seseorang yang telah lama bekerja akan menunjukkan prinsip, nilai dan sikap yang sesuai serta telah menyesuaikan diri mereka dengan visi dan misi organisasi sehingga akan meningkatkan pengaruh motivasi terhadap kinerja.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Perilaku kewargaan organisasi tidak berpengaruh terhadap motivasi, hal ini mengindikasikan responden belum memiliki perilaku ideal kewargaan organisasi yang kuat. Hal ini yang menjadi penyebab realitas masalah yang menjadi latar belakang penelitian ini dilakukan bahwa banyak tenaga pelayanan kefarmasian seperti apotek tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga menyebabkan kinerja buruk yang berdampak pada buruknya kualitas pelayanan tenaga farmasi terhadap pasien yang tidak sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Motivasi kerja yang buruk ini menyebabkan tenaga kefarmasian tidak bertahan untuk jangka waktu yang lama dalam organisasi seperti apotek. Realitas ini tentu bertentangan dengan standar pelayanan kefarmasian yang ada. Perilaku

kewargaan organisasi berpengaruh terhadap motivasi dengan variabel moderasi tingkat pendidikan, hal ini mengindikasikan seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan menunjukkan keahlian yang baik dalam pekerjaannya serta saat keahlian mereka dibutuhkan dan mereka merasa keahlian mereka dibutuhkan maka akan meningkatkan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi kerja. Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh terhadap motivasi dengan variabel moderasi lama kerja, hal ini mengindikasikan seseorang yang telah lama bekerja akan menunjukkan prinsip, nilai dan sikap yang sesuai serta telah menyesuaikan diri mereka dengan visi dan misi organisasi sehingga akan meningkatkan pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap motivasi kerja. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja, hal ini mengindikasikan seseorang yang termotivasi cenderung produktif dan melakukan pekerjaannya sebaik mungkin. Artinya, kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasinya atau dalam kata lain salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Dengan demikian, jika motivasi karyawan tinggi maka dapat disimpulkan kinerjanya juga akan tinggi. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja dengan variabel moderasi tingkat pendidikan, hal ini mengindikasikan seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan menunjukkan keahlian yang baik dalam pekerjaannya serta saat keahlian mereka dibutuhkan dan mereka merasa keahlian mereka dibutuhkan maka akan meningkatkan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja dengan variabel moderasi lama kerja, hal ini mengindikasikan seseorang yang telah lama bekerja akan menunjukkan prinsip, nilai dan sikap yang sesuai serta telah menyesuaikan diri mereka dengan visi dan misi organisasi sehingga akan meningkatkan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja.

#### Saran

Keterbatasan penelitian ini adalah tidak memasukkan variabel yang dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi sehingga penelitian di masa datang diharapkan dilakukan dengan melibatkan variabel yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi sehingga dapat ditemukan cara untuk meningkatkan kesadaran perilaku kewargaan organisasi pada tenaga farmasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alderfer, C. P. 1972. *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York: Free Press.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. 1983. "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26: 587-595.
- Bukhari, Z. U., & Ali, U. 2009. "Relationship between organizational citizenship behavior & counterproductive work behavior in the geographical context of Pakistan". *International Journal of Business and Management*, 4(1): 85-92.
- Campbell, D. J., & Lee, C. 1988. "Self-appraisal in performance evaluation: Development versus Evaluation". *Academy of Management Review*, 13(2): 302-314.
- Cholil, M. 2013. "Pengaruh kepemimpinan transformasional, kepercayaan pada supervisor, dan perilaku ideal kewargaan organisasi terhadap kualitas pelayanan perawat". *Disertasi*. UGM.
- Farh, J., Werbel, J. D., & Bedeian, A. G. 1988. "An empirical investigation of self-appraisal-based performance evaluation". *Personnel Psychology*, 41:141-156.
- Hafidz, S. W. M., Hoesni, S. M., & Fatimah, O. 2012. "The relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior". *Journal Canadian Center of Science and Education*, 8(9): 32-37.
- Harper, P. J. 2015. "Exploring forms of organizational citizenship behaviors (OCB): antecedents and outcomes". *Journal of Management and Marketing Research*, 18: 1-16.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Huei, T. Y., Mansor, N. A., & Tat, H. 2014. "Role of

- OCB and demographic factors in the relationship of motivation and employee performance". *Journal of Omnia Science*, 10(3): 425-447.
- Ibrahim, M. A., & Aslinda. 2014. "The effect of motivation on organizational citizenship behaviour at Telkom Indonesia in Makassar". *International Journal of Administrative Science and Organization*, 21(2): 114-120.
- Katz, D. (1964). "Motivational basis of organizational behavior". *Behavioral Science*, 9: 131-146.
- Khan, K. U., Farooq, S. U., & Ullah, M. I. 2010. "The relationship between rewards and employee motivation in commercial banks of Pakistan". *Research Journal of International Studies*, 14: 37-52.
- Klassen, K. J., Russel, R. M., & Chrisman, J. J. 1998. "Efficiency and productivity measures for high contact services". *The Service Industries Journal*, 18(4): 1.
- Mahnaz, M. A., Mehdi, M., Jafar, K. M., & Abbolghasem, P. 2013. "The effect of demographic characteristics on organizational citizenship behavior in the selected teaching hospitals in Teheran". *African Journal of Business Management*, 7(34): 3324-3331.
- Maslow, A. H. 1954. *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- McClelland, D. C. 1961. *The achieving society*. Princeton, NJ: Van Nostran.
- Menteri Kesehatan RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Meyer, M. B., Griffith, D. A., & Daugherty, P. J. 2004. "Maximizing the human capital equation in logistics: Education, experience, and skills". *Journal of Business and Logistics*, 25: 211-232.
- Muogbo, U. S. 2013. "The impact of employee motivation on organisational performance". *Journal of Engineering and Science*, 2(7): 70-80.
- Mushtaq, K., & Umar, M. 2015. "Association between job satisfaction, motivation, and five factors of organizational citizenship behavior". *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business, and Industrial Engineering*, 9(8): 2770-2776.
- Nasir, R., Mohammadi, M. S., Shahrazad, W. S., Fatimah, O., Khairudin, R., & Halim, F. 2011. "Relationship between organizational citizenship behaviour and task performance". *The Social Sciences*, 6(4): 307-312.
- Obisi, C. 2011. "Employee performance appraisal and its implication individual and organizational growth". *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9): 92-97.
- Pasmore, W. A., & Fagans, M. R. 1992. "Participation, individual development, and organizational change: A review and synthesis". *Journal of Management*, 18: 375-397.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 1994. "Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness". *Journal of Marketing Research*, 3(1): 351-363.
- Randall, R., Ferguson, E., & Patterson, F. 2000. "Self-assessment accuracy and assessment centre decisions". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(4): 443-459.
- Rasheed, A., Jehanzeb, K., & Rasheed, M. F. 2013. "An investigation of the antecedents of organizational citizenship behaviour: Case of Saudi Arabia". *International Journal of Psychological Studies*, 5(1): 128-138.
- Salanova, A., & Kirmanen, S. 2010. "Employee Satisfaction and Work Motivation". *Thesis at Mikkeli University*.

Seniwoliba, A. J., & Nchorbono, A.D. 2013. "Examining the role of motivation on employee performance in the public sector in Ghana". *Journal of Education and Review*, 1: 229.

Singh, R., Mohanty, M., & Mohanty, A. K. 2013. "Performance appraisal practices in Indian service and manufacturing sector organizations". *Asian Journal of Management Research*, 4(2): 256-265.

Vroom, V. H. 1964. *Work and motivation*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. 1991. "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors". *Journal of management*. 17:601-617.

Zameer, H., Ali, S., Nisar, W., & Amir, M. 2014. "The impact of the motivation on the employee's performance in beverage industry of Pakistan". *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 4(1): 293-298.