

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen kunci dan aktivitas organisasi baik di organisasi pemerintahan maupun non-legislatif dan memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian keberhasilan organisasi. Organisasi seharusnya pada saat ini tidak memandang SDM sebagai beban, tetapi sebagai sumber daya hierarkis, karena SDM seringkali menjadi penentu keberadaan organisasi yang dilindungi. Selain itu, personal yang terampil dan berkualitas memiliki dampak positif bagi kemajuan organisasi (Wulandari dkk, 2022).

Dalam industri rumah sakit, perawat merupakan pekerja utama yang paling banyak berinteraksi secara langsung dengan pasien. Oleh karena itu, kinerja perawat memegang peranan penting dalam keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada pasiennya. Kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya ditentukan tidak hanya oleh perilaku karyawan yang diberikan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya, tetapi juga oleh perilaku karyawan di luar deskripsi pekerjaannya. Perilaku seorang karyawan di luar tugas pada deskripsi pekerjaannya disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB miliknya ini tercermin dalam perilaku yang membantu orang lain atau dengan sukarela mengambil tanggung jawab tambahan (Napitupulu, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga merupakan rumah sakit pemerintah di Purbalingga dan merupakan rumah sakit tipe C yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar No. 22 Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah. Rumah sakit ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat sesuai dengan visi rumah sakit yaitu menjadi rumah sakit rujukan yang inovatif, berdaya saing, bermutu tinggi dan pilihan utama masyarakat (Profil Tahun 2022 RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, 2022).

Rumah sakit dalam mewujudkan pelayanan terbaik yang memuaskan pasien, seharusnya tidak hanya memotivasi perawat untuk melakukan tugas aslinya, tetapi juga memberikan perawatan medis terbaik dalam menanggapi harapan dan tuntutan pasien dan masyarakat setempat. Tugas tambahan bagi perawat untuk menerima pelayanan juga harus diperhatikan. Tugas tambahan yang dimaksud adalah tindakan di luar tugas utama yang dilakukan perawat secara sukarela di tempat kerja untuk kepentingan organisasi (Sahrah, 2018).

Karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan diharapkan dapat meningkatkan kualitas proses kinerja dan hasil kerja. Selain itu karyawan juga harus memiliki organizational citizenship behaviour atau perilaku organisasi. Perilaku sebagai warga organisasi menimbulkan asumsi bahwa seorang karyawan tidak boleh hanya menguasai satu keterampilan saja. Karyawan yang memiliki sikap yang tinggi terhadap organisasi peduli terhadap masalah organisasi dan berusaha memimpin organisasi ke arah yang lebih baik, sedangkan karyawan yang memiliki sikap rendah terhadap

organisasi menganggap hal tersebut sebagai urusan pribadi dan lebih mementingkan organisasinya (Izzatunnisa dkk, 2021).

Organizational citizenship behavior (OCB) berkaitan dengan tindakan – tindakan yang berada di luar tanggung jawab perawat. Kemampuan berempati dengan rekan kerja memungkinkan perawat untuk memahami orang lain dan lingkungannya, serta menyelaraskannya dengan nilai-nilai yang dianut, baik secara pribadi maupun oleh orang-orang di sekitarnya, sehingga menghasilkan perilaku yang baik (Saqila, 2021). OCB sebagai perilaku pilihan yang bukan merupakan bagian dari fungsi pekerjaan formal, tetapi OCB merupakan sikap yang mendukung bagi berfungsinya organisasi secara efektif (Napitupulu, 2018).

OCB pun dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, kepuasan pasien, dan citra rumah sakit, yang pada akhirnya mengarah pada pencapaian kinerja rumah sakit. OCB dianggap penting untuk kelangsungan organisasi karena perawat dengan OCB tinggi umumnya berkinerja baik. Organisasi berkembang ketika perawat dituntut untuk tidak hanya memenuhi tanggungjawab inti mereka, tetapi juga melakukan upaya tambahan seperti perilaku yang menyenangkan, bantuan, bimbingan dan partisipasi yang efektif (Wulandari dkk, 2022).

Menurut Putra dan Supartha (2016), OCB merupakan kunci keberhasilan organisasi. Misalnya, jika umpan balik yang diterima dari seorang karyawan tidak seperti yang diharapkan atau tidak adil, karyawan tersebut dapat kehilangan minat dalam menerapkan tindakan OCB-nya.

Landasan yang membuat OCB berbeda dari kegiatan yang lain adalah OCB dilakukan dengan sukarela atau berdasarkan pilihan, kegiatan tersebut berada di luar uraian tugas jabatan dan kegiatan tersebut berdampak positif bagi perusahaan. OCB perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk *quality of work life*, *organizational commitmen*, dan kepemimpinan transformasional.

Faktor pertama yang membentuk OCB adalah *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja). Menciptakan kehidupan kerja yang berkualitas juga diperlukan ketika mengembangkan perilaku OCB (Hastuti & Wobowo, 2020). Perawat dengan kualitas kehidupan kerja tinggi lebih cenderung berbicara positif tentang organisasi mereka, berusaha membantu orang lain, dan melakukan pekerjaan yang melebihi harapan organisasi, sehingga mendorong munculnya OCB (Hastuti & Wibowo, 2020).

Kualitas kehidupan kerja adalah pandangan karyawan dimana karyawan menginginkan rasa aman, kepuasan, dan kelayakan sebagai manusia (Naufalia, 2022). Kualitas kehidupan kerja karyawan yang tinggi membuat karyawan merasa puas (Naufalia, 2022). Kehidupan kerja yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja, mengurangi ketidakhadiran, mengurangi turnover, mengurangiketerlambatan, serta meningkatkan efektivitas organisasi dan komitmen organisasi (Naufalia, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 10 Oktober 2022 kepada salah satu perawat bahwa ketika perawat

memiliki hasil kerja yang baik, dari pihak rumah sakit belum memberikan reward secara spesifik, tetapi rumah sakit menuntut perawat untuk meningkatkan kinerjanya guna memperbaiki mutu keperawatan. Hal tersebut tidak sebanding dengan peningkatan kualitas kehidupan kerja perawat. Misalnya, seperti gaji yang diterima oleh perawat tidak sebanding dengan pekerjaan yang dikerjakannya. Rumah sakit hanya memberikan jasa pelayanan sesuai dengan Pendidikan, masa kerja, dan jam kerja. Keluhan tersebut menunjukkan adanya masalah yaitu kurangnya *quality of work life* pada perawat.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Hastuti & Wibowo (2020), Widiyanti & Rizal (2022), Difa & Claudia (2022), Pujiyanto & Evendi (2021), Paramitha & Rijanti (2022), Widiyanti (2022), Dewi dkk (2022) diperoleh hasil bahwa *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Namun hasil penelitian Syahbanuari & Abdurrahman (2019) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa *quality of work life* tidak berpengaruh terhadap OCB.

Selain *quality of work life*, faktor kedua yang mempengaruhi dalam meningkatkan OCB adalah *organizational commitment*. *Organizational commitment* adalah faktor motivasi terpenting bagi seseorang untuk menemukan identitas mereka dalam suatu organisasi, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, berintegrasi ke dalam suatu organisasi dan menikmati keanggotaan. Pencapaian tujuan organisasi tidak mungkin terjadi tanpa

penerimaan, komitmen dan motivasi dari diri perawat yang berkelanjutan (Hastuti & Wibowo, 2020).

Komitmen organisasi ditunjukkan dengan sikap penerimaan, keyakinan yang kuat terhadap nilai dan tujuan organisasi, serta keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi dalam organisasi cenderung memiliki tingkat ketidakhadiran yang lebih rendah, bekerja lebih lama, bekerja lebih keras, dan berkinerja baik. Karyawan yang memiliki komitmen rendah dalam organisasi sering menunggu kesempatan yang baik untuk bertahan dari pekerjaan mereka (Setiana, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 10 Oktober 2022 kepada salah satu perawat bahwa komitmen organisasi dalam ruang lingkup perawat sudah baik karena perawat yang menjadi perawat tetap memiliki loyalitas yang tinggi. Namun disisi lain ada perawat yang mengundurkan diri dengan alasan menikah, mengikuti suami atau mengurus anak. Dari hasil pengamatan bahwa perawat tetap sebagian besar perempuan. Selain itu juga yang mengundurkan diri karena mengikuti seleksi untuk menjadi PNS dan jika lolos seleksi maka perawat harus meninggalkan pekerjaannya di Rumah Sakit ini.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Hastuti & Wibowo (2020), Cahyadi & Satrya (2018), Setiana (2022), Syahbanuari & Abdurrahman (2019), Kurniawan dkk (2022), Difa & Claudia (2022), Yoga dkk (2021), Saqila (2021), Sari dkk (2021) diperoleh bahwa *organizational*

commitment (OC) berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Namun hasil penelitian Priyandini (2020) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa *organizational commitment* (OC) tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Selain *quality of work life* dan komitmen organisasi, faktor ketiga yang mendorong *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam organisasi adalah kepemimpinan transformasional. Menurut Kurniawan dkk (2022), kepemimpinan transformasional adalah kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, dan secara signifikan berdampak pada karyawan di luar standar yang diharapkan organisasi, dan untuk fokus pada kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi. Kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang mampu mengarahkan dan membimbing anggota suatu organisasi untuk mencapai visi dan misinya tanpa mengabaikan keluarganya (Kurniawan dkk, 2022).

Setiap pemimpin biasanya memiliki perilaku kepemimpinan yang berbeda atau sering disebut dengan gaya kepemimpinan. Karakter pemimpin itu sendiri dibentuk oleh gaya kepemimpinannya, dimana pemimpin ingin mempengaruhi perilaku karyawan sesuai dengan keinginannya (Maulana dkk, 2022). Pemimpin transformasional memiliki kemampuan untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan mengembangkan visi dan tujuan yang jelas, serta dapat menciptakan konteks dalam organisasi (Nenggor dkk, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 Oktober 2022 dengan salah satu perawat yang berkaitan dengan

kepemimpinan di rumah sakit yaitu motivasi dan dukungan dari pemimpin untuk mendorong kinerja perawat belum sesuai dengan yang diharapkan dalam peningkatan profesionalisme kerja. Dengan masalah tersebut bahwa pemimpin belum sepenuhnya bertanggungjawab terhadap tugasnya. Sebagaimana hasil yang dilakukan oleh Wijaya & Dewi (2021), Cahyadi & Satrya (2018), Kurniawan dkk (2022), Saragih dkk (2021), Nenggor dkk (2022), Finthariasari (2022), Wijonarko (2021) diperoleh hasil bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Namun berbeda dengan hasil penelitian Sofiah dkk (2022) bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Difa dan Claudia (2022) yang meneliti dengan variabel *organizational commitment* dan *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior*. Selanjutnya dengan fenomena masalah yang ada, maka peneliti menambahkan variabel kepemimpinan transformasional (Veneta & Amalia, 2018) yang meneliti dengan variabel kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* (Studi Kasus PT Komatsu Undercarriage Indonesia). Serta mengganti subjek penelitian menjadi perawat RSUD Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Berdasarkan latar belakang penulis mengambil judul **“Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL), *Organizational Commitment* (OC) dan Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship***

Behavior (OCB) (Studi Pada Perawat RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat latar belakang masalah di atas, terdapat empat masalah yang hendak dirumuskan, yakni :

1. Apakah *quality of work life* (QWL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga?
2. Apakah *organizational commitment* (OC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga?
3. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang dihadapi dalam kasus di atas, penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel bebas yaitu variabel *quality of work life*, *organizational commitment* dan kepemimpinan transformasional. Sedangkan variabel terikatnya adalah *organizational citizenship behavior*.
2. Penelitian ini dilakukan pada perawat RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2022 – Januari 2023.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *organizational commitment* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran tentang *quality of work life* (QWL), *organizational commitment* (OC) dan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada RSUD Dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dalam pengembangan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

a. Bagi Institusi (Rumah Sakit)

Memberi informasi dan pemikiran tentang Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL), *Organizational Commitment* (OC) dan Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

b. Bagi Perawat

Sebagai pembelajaran bagi perawat agar lebih memahami tentang pengaruh *quality of work life* (QWL), *organizational commitment* (OC) dan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

c. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan *quality of work life* (QWL), *organizational commitment* (OC) dan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

d. Bagi Peneliti Sebelumnya

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi siapapun yang akan melakukan penelitian yang serupa atau melakukan kelanjutan dari penelitian ini, sehingga menjadi tolak ukur bagi peneliti selanjutnya.