

BAB 1

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi yang terjadi belakangan ini membawa dampak perubahan lingkungan bisnis secara dinamis dan kompleks yang mendorong organisasi untuk melakukan perubahan peran terhadap fungsi sumber daya manusia dalam organisasi. Dari kompleksnya permasalahan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Langsa yang terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Kontribusi pegawai terhadap organisasi akan semakin tinggi apabila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan pegawai. Perilaku dari pegawai yang diharapkan oleh organisasi dan menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extrarole* yang disebut *Organizational Citizenship Behavior*. Sebagai organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kepada masyarakat tentunya organisasi mengharapkan karyawan yang dapat bekerja melebihi ekspektasi demi kesuksesan perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) atau juga disebut sebagai perilaku ekstra peran merupakan perilaku yang dimiliki karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang bersifat tidak mengikat, sukarela, tidak berhubungan dengan sistem penghargaan formal yang diberikan oleh perusahaan, dan mampu mendorong peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi (Dinniaty & Fitriani, 2019). Perilaku OCB tidak menjadi keharusan yang tertulis pada deskripsi jabatan formal dan terlepas dari kontrak yang mengikat dengan perusahaan, namun lebih menjadi pilihan masing-masing individu sehingga perilaku OCB memiliki sifat yang bebas dari eksposisit (Dewi & Riana, 2018).

Beberapa contoh OCB adalah perilaku membantu teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan, mencegah terjadinya ancaman bahaya yang dapat merugikan perusahaan, perilaku menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat kerja, patuh terhadap aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja, atau

menyelesaikan pekerjaan melebihi standar yang dituntut, bahkan menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra. Dengan OCB karyawan memberikan kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan perannya di tempat kerja dan *reward* perolehan kinerja. Perilaku OCB bisa melampaui indikator kinerja yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan dalam deskripsi pekerjaan formal (Mohammad et al, 2019).

Karakteristik OCB mencerminkan perilaku positif karyawan yang melampaui peran, tugas, dan deskripsi pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi. Pegawai dengan OCB tidak berharap mendapat apresiasi dari organisasi atau perilaku positif yang dilakukan, namun mereka menunjukkan perilaku tersebut secara sukarela dan spontan. (Chahal & Winoto, 2019) menyatakan bahwa OCB mampu mengurangi ketidakhadiran karyawan, *turnover* karyawan, retensi karyawan, serta meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

Seperti yang kita ketahui organisasi yang bergerak di bidang pelayanan seperti Rumah Sakit sangat membutuhkan pegawai yang mempunyai peran lebih diluar pekerjaannya agar dapat bekerja lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi, namun hal ini masih belum mampu direalisasikan karena masih ada pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa yang melakukan tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan aturan yang ada seperti datang terlambat, mengobrol saat jam kerja, main handphone saat bekerja, dan juga dapat dilihat dari sikap pegawai yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri tanpa mempunyai keinginan untuk membantu rekan kerja yang lain, yang memiliki beban kerja lebih serta cenderung untuk bekerja secara individual dan ini dapat dipicu dari perbedaan masing-masing individu yang meliputi pengalaman, pengetahuan, pelatihan dan kesadaran akan sikap kerja yang dimilikinya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat OCB pada Pegawai Rumah Sakit Umum Langsa masih perlu diberi perhatian khusus.

Pada kondisi ideal, pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Langsa

sepertinya memiliki peran OCB dengan menunjukkan perilaku sukarela untuk melakukan tugas atau pekerjaan lain yang diluar tanggung jawab dan kewajibannya sendiri demi tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan OCB perlu adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya, antara lain kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Hal ini karena OCB memainkan peran penting dalam proses timbal balik diorganisasi (Maharani et al, 2017).

Faktor penting yang dapat mendorong munculnya perilaku OCB adalah komitmen organisasi (Sengkey et al, 2018). Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki keterikatan kuat dengan organisasi sehingga dapat meningkatkan perilaku OCB (Maulana, 2020). Karyawan yang berkomitmen memiliki kemungkinan yang kecil untuk meninggalkan perusahaan meskipun mereka kurang puas dengan pekerjaannya, namun cenderung bertahan karena karyawan tersebut loyal dan bersedia melakukan pengorbanan bagi perusahaan (Raditya & Rahardja, 2018). Karyawan dengan komitmen yang kuat terhadap perusahaan memiliki rencana untuk bertahan pada organisasi dan berusaha lebih dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini merupakan kebiasaan yang dapat diandalkan oleh organisasi (Kurniawan, 2020).

Komitmen organisasi adalah sejauh mana individu mengidentifikasi diri mereka dengan organisasi dan terlibat secara aktif dalam organisasi tersebut, serta keengganannya untuk meninggalkan organisasi (Yusuf & Syarif, 2018). Jika mayoritas pegawai dalam organisasi memiliki pandangan dan sikap semacam ini, dampaknya bisa menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung (Rofiqah et al., 2020). Fenomena komitmen organisasi yang terjadi di RSUD Langsa dalam hal kerjasama antar pegawai dan pemimpin sudah bisa dikatakan baik, namun masih kurangnya rasa kepedulian pegawai terhadap organisasi yang

mengakibatkan pegawai bekerja hanya sekedar bekerja saja tanpa ada upaya lebih untuk bisa memberikan hasil yang terbaik. Dalam hal ini apabila pegawai mempunyai rasa komitmen yang tinggi terhadap RSUD Langsa, maka pegawai akan bekerja dengan maksimal untuk memajukan organisasi.

Kinicki (2018) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sebuah sikap dan respon emosional seseorang atas berbagai sisi pekerjaannya. Lockey (2019) juga mendefinisikan sebagai sebuah respon emosional yang berasal dari apa yang telah mereka berikan kepada organisasi dan apa yang mereka harapkan dari organisasi tersebut. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang kepada pekerjaannya. Hal ini terlihat dalam sikap posesif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja merupakan faktor pendorong untuk meningkatkan kinerja pegawai yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi kepada peningkatan kinerja organisasi. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksana pekerjaan dan sikap pimpinan dalam kepemimpinannya dan sikap pekerjaan monoton atau tidak (Gorda, 2020).

Fenomena kepuasan kerja di RSUD Langsa sudah tergolong baik dari segi gaji pegawai yang diterima sudah sesuai, pekerjaan yang dikerjakan sudah sesuai dengan *jobdesk* dan rekan kerja yang baik, namun masih ada pegawai yang merasa tidak jelas kriteria dan prosedur promosi sehingga tidak puas dengan lingkungan kerja mereka. Beberapa pegawai mungkin merasa bahwa promosi lebih didasarkan pada faktor politik atau hubungan personal daripada prestasi kerja, yang dapat menciptakan ketidakpuasan dan ketidakadilan. Akibatnya, hal ini mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan secara keseluruhan, serta menciptakan ketegangan di lingkungan kerja.

Faktor lain yang berperan dalam pembentukan OCB adalah faktor kepemimpinan. Kepemimpinan Tranformasional mempunyai hubungan yang erat dengan ketersediaan pegawai untuk terlibat dalam OCB. Pemimpin yang memberikan contoh kepada bawahannya untuk melakukan OCB akan memotivasi bawahannya untuk melakukan OCB. Kepercayaan dan rasa suka bawahan terhadap pemimpin akan meningkatkan semangat dan upaya bawahan untuk bekerja lebih baik sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan (Nurjannah et al, 2020).

Gaya kepemimpinan tranformasional adalah gaya dimana pemimpin berusaha mengubah karyawan untuk mengejar tujuan organisasi atau bisnis daripada tujuan pribadi. Gaya kepemimpinan tranformasional adalah para pemimpin berusaha untuk menumbuhan kepercayaan diri, bertindak sebagai agen moral, memfokuskan pendukung mereka pada diri mereka sendiri tujuan yang melampaui tujuan langsung dari kelompok kerja. Gaya kepemimpinan tranformasional cenderung mengembangkan motivasi intrinsik, kepercayaan diri yang tinggi, komitmen dan loyalitas dari pengikutnya (Adnan & Aiyub, 2021).

kepemimpinan tranformasional sebagai pemimpin yang menginspirasi pengikut untuk mengatasi kepentingan diri mereka sendiri, yang memiliki efek mendalam dan luar biasa terhadap pengikut (Safrianti, 2022). Menurut Alkhatani (2019), Kepemimpinan Tranformasinal merupakan proses dimana orang terlibat dengan orang lain, dan menciptakan hubungan yang meningkatkan motivasi dan moralitas dalam diri pemimpin dan pengikut.

Fenomena kepemimpinan tranformasional di RSUD Langsa sudah cukup baik dengan memiliki pemimpin yang berkarisma, namun masih banyak pegawai yang kurang bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, hal ini disebabkan masih kurangnya nilai-nilai semangat dalam bekerja yang harus didapatkan dari seorang pemimpin. Peran pemimpin yang kurang optimal dalam

memacu pegawai untuk memunculkan asumsi atau ide-ide baik menyebabkan pegawai tidak kreatif dan inovatif, pemimpin masih kurang dalam memberikan perhatian yang individual kepada pegawainya seperti memperlakukan pegawai secara individual, melatih dan memberi nasehat.

Menurut WHO (*World Health Organization*), definisi Rumah Sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*Komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis. Menurut Azwar (2019), Rumah Sakit adalah suatu alat Organisasi yang terdiri tenaga medis professional yang terorganisir serta sama kedokteran yang permanen menyelenggerakan pelayaan kedoktoran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang di derita oleh pasien,

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan peneliti tertarik untuk meneliti “ **Pengaruh Tranfsormasional Leadership, Job Satisfaction dan Organizational Commitment Terhadap Organazitional Citizenship Behavior pada Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa**”

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Tranformational Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa ?.

2. Bagaimana pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa ?.
3. Bagaimana pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa ?.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *Transformational Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *Organizational Commitment* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut ini :

1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana mencapai *Organizational Citizenship Behavior* dengan memperhatikan aspek *Transformational leadership, job satisfaction* dan *Organizational commitment* serta menjadi wadah bagi peneliti untuk menuangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.
- b. Bagi peneliti lebih lanjut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasi serta sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti *Organizational Citizenship Behavior* dengan variabel yang lain.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Langsa, diharapkan hasil penelitian ini

dapat menjadi bahan evaluasi, pertimbangan, saran serta pemikiran untuk lebih mempertimbangkan *Leadership*, *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* dimasa yang akan datang.

- b. Bagi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Langsa diharapkan akan lebih mengetahui mengenai OCB dan meningkatkan partisipasinya terhadap Rumah Sakit.