

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

RS. Arun merupakan suatu organisasi atau lembaga *public service* yang menyediakan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Demi keberlangsungan suatu organisasi, RS. Arun harus dapat memanfaatkan sumber daya yang ada terutama pada sumber daya manusianya. Sumber daya manusia menjadi aset berharga dalam mengendalikan seluruh aktivitas yang ada pada rumah sakit. Untuk menciptakan sebuah rumah sakit yang sukses, manajemen yang diterapkan menjadi faktor penentu bagi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kerjanya.

Pada tahun 2023, RS. Arun secara resmi mendapat akreditasi paripurna dari Lembaga Akreditasi Kesehatan Indonesia (LAFKI). Prestasi ini diperoleh berdasarkan dari hasil kerja keras dan kerjasama antar tim dalam berkontribusi serta menunjukkan perilaku extra perannya atau biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Berdasarkan hasil pra survei atau observasi awal, besarnya tingkat keadilan yang dirasakan oleh tenaga kerja RS. Arun akan memacu mereka untuk berkontribusi secara lebih terhadap perusahaannya. Selain beban kerja yang dimiliki besar, para tenaga kerja medis RS. Arun juga memiliki jam kerja yang padat, sehingga dipercaya dapat mengganggu kehidupan tiap personalnya. Hal ini mengharuskan mereka untuk dapat mengatur pekerjaan dan mengurus keluarganya dalam waktu yang bersamaan sehingga dapat menimbulkan konflik antar peran yang menyebabkan

para tenaga kerja medis tidak maksimal dalam menjalankan peran ganda yang dimiliki. Sehingga menyebabkan kesejahteraan keluarganya menjadi terganggu dan perilaku extra peran atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang diberikan ke perusahaan juga akan semakin menurun.

Sarwadhamana *et al.*, (2021) menyebutkan bahwa dengan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang diberikan tenaga kerja pada suatu rumah sakit akan berdampak positif terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterapkan oleh organisasinya. *Feedback* yang diperoleh tenaga kerja medis akan menentukan seberapa besar perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang diberikan terhadap kinerja yang ada pada RS. Arun. Dalam lingkungan dinamis dan kompetitif dimana tempat organisasi beroperasi, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki pengaruh yang sangat besar bagi berfungsinya suatu organisasi secara efektif (Tziner & Sharoni, 2014). Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ini memfasilitasi peningkatan kinerja antara tim dan kelompok yang berada di ruang lingkup RS. Arun, khususnya kelompok yang memiliki ketergantungan internal pada setiap anggotanya. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* juga berpengaruh terhadap kinerja setiap individu dalam memberikan indikasi terkait sifat suka menolong dan dapat diandalkan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diantaranya adalah *Work-Family Conflict* (Wang *et al.*, 2017; Abdullah *et al.*, 2019; Andrade & Neves, 2022), *Organizational Justice* (Singh & Singh, 2019; Khaola & Rambe, 2021; K. Jnaneswar & Gayathri Ranjit 2021),

Corporate Social Responsibility (Gao & He, 2017; He *et al.*, 2019; Kunda *et al.*, 2019; Chou *et al.*, 2021), Dukungan Organisasi (Han *et al.*, 2019; Jehanzeb & Mohanty, 2019) dan *Family Well-Being* (Lindberg *et al.*, 2018; Umrani *et al.*, 2019; Lin, Q *et al.*, 2021; Upadhyaya *et al.*, 2021; Zia *et al.*, 2022).

Family Well-Being merupakan kondisi dimana setiap anggota keluarga yang merasakan kebahagiaan, kesehatan, serta keamanan secara menyeluruh. Keluarga yang bahagia memiliki komitmen penting dalam memenuhi setiap kebutuhan maupun keinginan yang akan dijalankan dan disepakati secara bersama. Komitmen yang dijalankan para tenaga kerja medis di RS. Arun terhadap keluarganya, dapat menjamin kehidupan yang sehat serta meningkatkan *Family Well-Being* yang dimiliki dari masing-masing pihak. Kesejahteraan tersebut membawa manfaat terhadap penyesuaian yang akan diterima pada lingkungannya. Krys *et al.*, (2021) menjelaskan bahwa penilaian terhadap kesejahteraan merupakan kebahagiaan yang saling berhubungan antara satu sama lain sesuai dengan hasil penilaian terhadap kesejahteraan yang berorientasi pada pencapaiannya, yaitu kepuasan hidup.

Sedangkan Delle Fave *et al.*, (2016) mengatakan bahwa sebuah keluarga dinilai sangat penting oleh setiap orang yang ada di seluruh dunia. Keharmonisan yang dimiliki setiap anggota keluarga tentu akan menciptakan kebahagiaan tersendiri. *Family Well-Being* terbentuk sesuai dengan pengalaman dan kemampuan yang dimiliki setiap anggotanya dalam beradaptasi terhadap tantangan internal maupun eksternalnya. Kepuasan hidup sebuah keluarga para tenaga kerja medis di RS. Arun dapat dinilai dan didefinisikan berdasarkan dari

kriteria yang diinginkan setiap individunya. Seperti halnya kesejahteraan individu, *Family Well-Being* juga dikonseptualisasikan berdasarkan fungsi, kebutuhan serta pemenuhannya. Untuk menciptakan keadaan yang harmonis, seluruh anggota keluarga harus saling berkontribusi dan berperilaku secara adil.

Keadilan menjadi suatu bagian yang berdampak penuh pada kehidupan, khususnya dalam dunia pekerjaan yang dimiliki. Suatu keadilan dapat disimpulkan sebagai konsep yang menegaskan perlakuan adil bagi tiap individunya. Tenaga kerja medis di RS. Arun akan memberikan dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasinya. Dalam dunia kesehatan, prinsip keadilan sangat mempengaruhi motivasi bagi tenaga kerja medisnya. Semakin baik kinerja yang diberikan, maka semakin minim konflik yang akan timbul. Begitupun sebaliknya, semakin kurangnya kinerja yang diberikan maka akan memunculkan konflik baru yang akan timbul. Maka dari itu, rasa adil yang diterapkan RS. Arun akan menjadi tolak ukur bagi tenaga kerjanya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki.

Motivasi dan tindakan yang dilakukan oleh para tenaga kerja medis memiliki pengaruh terhadap *Organizational Justice* yang ada di RS. Arun. Kim *et al.*, (2017) mengemukakan bahwa *Organizational Justice* merupakan persepsi karyawan yang merasa diperlakukan secara adil dalam bekerja. Minimnya keadilan organisasi akan menimbulkan rasa kurang puas dan kurang produktif yang diterima oleh tenaga kerja medisnya. Perlakuan yang diterima sangat mempengaruhi mereka dalam melakukan pekerjaan dan menanggapi beban kerja yang telah diberikan. Untuk menjaga tenaga kerja medis yang puas, berkomitmen

dan loyal tentu membutuhkan suatu organisasi yang memerhatikan sistem terkait dengan persepsi tentang keadilan yang dirasakan.

Organizational Justice memiliki persepsi individu terkait peristiwa, tindakan, maupun keputusan yang ada dalam RS. Arun. Berdasarkan penelitian Singh & Singh (2019) mendefinisikan bahwa tenaga kerja yang diperlakukan secara adil cenderung memberikan perilaku ekstra perannya baik kepada organisasi maupun tiap individunya sehingga maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Justice* berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Sedangkan Jehanzeb & Mohanty (2019) menyatakan adanya hubungan yang tidak signifikan antara keadilan organisasi dan perilaku ekstra perannya. Keadilan organisasi yang diterapkan di suatu rumah sakit tentu memiliki *value* yang lebih tinggi di mata para tenaga kerja medisnya. Sistem karier yang dibentuk secara jelas dan terbuka, memicu para talenta baru yang ingin bergabung. Untuk menciptakan tenaga kerja medis yang loyal, suatu organisasi harus memiliki serta menentukan sistem karier yang sesuai dengan tujuan dan kondisinya. Terdapat banyak alasan bagi tenaga kerja medis RS. Arun terkait dengan kepeduliannya terhadap masalah keadilan, salah satunya yaitu manfaat jangka panjang yang akan mereka terima. Para tenaga kerja medis yang khususnya ada di bidang kesehatan, tentu menginginkan keadilan secara konsisten dibandingkan dengan keputusan yang diputuskan secara individu. Keadilan organisasi tersebut dapat memicu mereka dalam memprediksi terkait dengan hasil yang akan diterima di masa mendatang.

Setiap tenaga kerja RS. Arun memiliki jam kerja yang padat dan dipercaya dapat mengganggu kehidupan tiap personalnya. Kondisi ini menyebabkan timbulnya konflik antar peran atau biasa dikenal dengan sebutan *Work-Family Conflict*. Tziner & Sharoni (2014) mengemukakan bahwa variabel *Work-Family Conflict* memediasi hubungan *Organizational Citizenship Behavior*, yang menyatakan semakin tingginya perilaku *Work-Family Conflict* maka akan semakin tinggi pula perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang diberikan. Sedangkan menurut Wang *et al.*, (2017) menunjukkan hasil yang negatif signifikan, dimana disebutkan bahwa semakin tingginya perilaku *Work-Family Conflict* maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang diberikan akan semakin rendah. Konflik antar peran tersebut menjadi ancaman bagi hilangnya sumber daya pada keluarga yang berpengaruh kepada seberapa besar seseorang dapat menghargai kehidupan keluarganya. Pekerjaan yang dimiliki dapat mengganggu tanggung jawab para tenaga kerja medis yang ada di RS. Arun dalam mengurus keluarganya. Bentuk konflik tersebut terjadi disebabkan waktu dan energi yang dikorbankan dapat menyebabkan stress secara berlebih dan memicu terjadinya *Work-Family Conflict*.

Terdapat tingkat perbedaan yang signifikan terhadap konflik peran antara pria dan wanita. Menurut Nabila (2019) *Work-Family Conflict* adalah suatu bentuk konflik antar peran, dimana peran tersebut memiliki tekanan terkait pekerjaan dan keluarganya yang disebabkan oleh ketidakseimbangan dalam menjalankan perannya. Secara garis besar, wanita memiliki konflik peran yang lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya tenaga kerja

medis wanita, khususnya yang ada di RS. Arun yang memiliki problem terkait dengan peran yang dijalankan. Semakin tingginya rasa tanggung jawab yang dimiliki, maka semakin tinggi pula potensi memicu timbulnya *Work-Family Conflict*.

Hubungan variabel *Organizational Justice*, *Work-Family Conflict*, *Family Well-Being* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* telah diteliti pada penelitian sebelumnya. *Organizational Justice* dan *Organizational Citizenship Behavior* (Gao & He, 2017; Singh & Singh, 2019; Khaola & Rambe, 2021). *Organizational Justice* dan *Family Well-Being* (Capone & Petrillo, 2016; Mert et al., 2022). *Work-Family Conflict* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Wang et al., 2017; Abdullah et al., 2019; Andrade & Neves, 2022). *Work-Family Conflict* dan *Family Well-Being* (Mills & Torte, 2018; Haar, J. And Wilkinson, S., 2024). *Family Well-Being* dan *Organizational Citizenship Behavior* (Mangadu Paramasivam, 2015; Singh et al., 2019; Pan et al., 2022).

Namun hubungan antar variabel *Work-Family Conflict* dan *Family Well-Being* masih terbatas penelitiannya. Berdasarkan (Tziner & Sharoni, 2014 & Singh & Singh, 2019) hubungan variabel *Organizational Justice* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki hasil positif signifikan, tetapi hasil penelitian Jehanzeb & Mohanty (2019) menjelaskan hubungan *Organizational Justice* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki pengaruh tidak signifikan. Begitupun Tziner & Sharoni (2014) menyatakan bahwa variabel *Work-Family Conflict* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki

pengaruh positif signifikan. Sedangkan menurut Wang *et al.*, (2017) menunjukkan hasil yang negatif signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang kontradiktif di atas, maka peneliti tertarik untuk menjadikan *Family Well-Being* sebagai variabel mediasi untuk membuktikan bahwa hubungan *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki hasil positif signifikan dan *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki hasil negatif signifikan. Sehingga terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun?
2. Bagaimanakah pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun?
3. Bagaimanakah pengaruh *Family Well-Being* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun?
4. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Family Well-Being* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun?
5. Bagaimanakah pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Family Well-Being* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun?

6. Apakah *Family Well-Being* memediasi hubungan antara *Organizational Justice* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun?
7. Apakah *Family Well-Being* memediasi hubungan antara *Work-Family Conflict* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun.
2. Mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun.
3. Mengetahui pengaruh *Family Well-Being* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun.
4. Mengetahui pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Family Well-Being* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun.
5. Mengetahui pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Family Well-Being* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun.
6. Mengetahui peran *Family Well-Being* dalam memediasi hubungan antara *Organizational Justice* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun.

7. Mengetahui peran *Family Well-Being* dalam memediasi hubungan antara *Work-Family Conflict* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Tenaga Kerja Medis RS. Arun.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi yang berguna bagi berbagai pihak berkepentingan, terutama :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait konsep dasar mengenai *Organizational Justice*, *Work-Family Conflict*, *Family Well-Being*, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* serta hubungannya antara variabel satu dengan yang lainnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan menggunakan konsep dan dasar yang sama pada penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi rumah sakit untuk memberi perhatian lebih terhadap hal-hal yang dirasakan maupun dibutuhkan oleh tenaga kerja medis di RS. Arun.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi, bahan perbandingan dan peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di RS. Arun.