

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

*Organizational Commitment* atau komitmen organisasi mengacu pada tingkat keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan dalam organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen organisasi sebagai kekuatan identifikasi seseorang dengan adanya keterlibatan dalam organisasi tertentu. Ini terlihat dari sejauh mana seseorang menerima nilai-nilai dan cara pandang organisasi sebagai bagian dari dirinya. Komitmen ini juga merupakan kondisi psikologis yang mengurangi kemungkinan karyawan meninggalkan organisasinya (Mousa, 2018).

Komitmen mengarah pada kekuatan yang memungkinkan seorang individu bertindak untuk beberapa target. Oleh karena itu, komitmen karyawan sangat penting bagi organisasi, karena organisasi terdiri dari karyawan dan motif karyawan untuk bekerja untuk tujuan organisasi sangat menentukan keberhasilan organisasi (Imamoglu *et al.*, 2019). *Organizational commitment* terbagi menjadi 3 yaitu; *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*.

*Affective Commitment* merupakan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi mereka, yang ditunjukkan melalui perasaan seperti loyalitas dan kebahagiaan, dan hal ini berkontribusi pada retensi karyawan serta peningkatan kinerja kerja (Haque *et al.*, 2020). Sedangkan menurut (Meyer & Allen, 1991) *Affective Commitment* tentang bagaimana karyawan merasa terhubung dan terlibat secara emosional dengan organisasi mereka. Ini menunjukkan seberapa kuat ikatan

psikologis karyawan terhadap tempat kerja mereka, yang ditunjukkan melalui berbagai perasaan positif.

Sedangkan, *Continuance Commitment* merupakan jenis komitmen yang muncul ketika karyawan tetap bekerja di suatu organisasi karena mereka merasa ada biaya, baik ekonomi maupun sosial, jika mereka pergi, sehingga mereka bertahan bukan karena keinginan, tetapi karena kebutuhan (Haque *et al.*, 2020). *Continuance Commitment* ialah komitmen yang muncul ketika karyawan merasa ada sesuatu yang harus menetap di organisasi tersebut secara ekonomi maupun sosial ini berarti karyawan tetap bekerja di tempat tersebut karena mereka merasa perlu, bukan karena keinginan mereka (Meyer & Allen, 1991).

*Normative Commitment* merupakan perasaan di mana seseorang merasa terpaksa untuk tetap bekerja di suatu organisasi karena mereka merasa memiliki kewajiban, dan bertahan karena mereka percaya bahwa mereka harus melakukannya, dan mereka merasa bahwa tetap bekerja di organisasi adalah hal yang benar dan baik (Haque *et al.*, 2020). Sedangkan menurut (Meyer & Allen, 1991) *Normative Commitment* adalah perasaan di mana karyawan merasa harus tetap bekerja di organisasi karena mereka merasa memiliki kewajiban, mereka bertahan di tempat kerja bukan hanya karena ingin, tetapi karena merasa bertanggung jawab untuk melakukannya.

Rumah sakit sebagai organisasi atau institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit

dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, ini akan terwujud dengan adanya komitmen organisasi yang kuat untuk mendukung kinerja organisasi.

Permasalahan yang muncul di Rumah Sakit Arun Kota Lhokseumawe adalah adanya tantangan dalam menjaga komitmen karyawan terhadap organisasi, terutama dalam hal loyalitas, keterikatan emosional, dan rasa tanggung jawab. Beberapa tenaga kerja menunjukkan penurunan motivasi, rotasi kerja yang tinggi, dan kurangnya rasa memiliki terhadap organisasi. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Isu utama yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah apakah gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan (*Servant Leadership*) dan kepemimpinan yang bertanggung jawab secara sosial (*Social Responsible Leadership*) dapat meningkatkan tiga aspek penting dari komitmen organisasi, yaitu: *Affective Commitment*; yaitu sejauh mana karyawan merasa secara emosional terikat dengan rumah sakit, *Continuance Commitment*; yaitu sejauh mana karyawan mempertimbangkan konsekuensi jika meninggalkan organisasi, dan *Normative Commitment*; yaitu sejauh mana karyawan merasa berkewajiban untuk tetap bertahan karena merasa bertanggung jawab secara moral.

Dengan memahami pengaruh dua gaya kepemimpinan ini terhadap komitmen organisasi, rumah sakit diharapkan dapat merumuskan strategi kepemimpinan yang lebih tepat guna menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan loyalitas karyawan, dan pada akhirnya mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu pentingnya peran kepemimpinan yang efektif dalam organisasi. *Servant Leadership* dan *Social Responsible Leadership*, merupakan dua

pendekatan kepemimpinan diyakini memiliki dampak yang signifikan terhadap *Organizational Commitment*.

*Servant Leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, di mana pemimpin lebih menekankan pada kebutuhan dan perkembangan karyawan serta mendukung mereka untuk mencapai potensi terbaik mereka. *Servant Leadership* memiliki komitmen untuk mengembangkan potensi individu, mempraktikkan kepemimpinan yang inklusif, menjaga keaslian diri, memberikan penghargaan kepada setiap orang, menunjukkan arah yang jelas, serta menciptakan rasa kebersamaan dalam komunitas (Howladar & Rahman, 2021).

Menurut Dahleez *et al.*, (2021) bahwa *servant leadership* dapat mengurangi kompleksitas dan tantangan di lingkungan kerja modern dengan menanamkan rasa identitas sosial pada para pengikut, sekaligus memenuhi kebutuhan mereka untuk memiliki. sedangkan menurut (Temere & Tefera, 2021) mengatakan Servant Leadership mengarah pada kepemimpinan organisasi kolegial yang berfokus pada pengembangan pribadi dan profesional staf, untuk mencapai tujuan organisasi jangka panjang.

*Servant Leadership* merupakan suatu pemahaman atau penerapan kepemimpinan yang berfokus pada kepemimpinan pelayanan demi kepentingan orang banyak bukan pada keegoisan pemimpin (Cerit, 2010). Sedangkan (Jaisinghani *et al.*, 2021) menyatakan bahwa *Servant Leadership* merupakan para pemimpin memberikan contoh kepada karyawan mereka dengan mengembangkan sikap layanan terhadap organisasi yang lebih luas. Dengan adanya *Servant*

*Leadership*, karyawan diharapkan lebih termotivasi dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi.

Menurut penelitian Dahleez *et al.*, (2021) berpendapat *Servant Leadership* berpengaruh dan signifikan terhadap *Affective Commitment*, (Jaisinghani *et al.*, 2021) berpendapat bahwa *Servant Leadership* berpengaruh dan signifikan terhadap *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*

Sementara itu, *Social Responsible Leadership* mengacu pada kepemimpinan yang bertanggung jawab secara sosial, yang menekankan pada aspek etika, kepedulian terhadap lingkungan, serta tanggung jawab sosial organisasi. Kepemimpinan yang bertanggung jawab dapat digambarkan sebagai kepemimpinan berbasis etika yang secara efektif mendorong percepatan kinerja individu dan organisasi (Almohtasb *et al.*, 2021).

*Social Responsible Leadership* merupakan kepemimpinan yang membangun dan mempertahankan hubungan saling percaya diantara semua karyawan secara moral dalam suatu organisasi dapat menghasilkan peluang keunggulan kompetitif yang lebih besar (Haque *et al.*, 2020). Selain itu, *Social Responsible Leadership* dapat didefinisikan sebagai hubungan yang etis dan saling memengaruhi antara pemimpin dan orang-orang yang terlibat. Ini terjadi dalam interaksi sosial di mana semua pihak memiliki kepentingan dalam mencapai tujuan dan visi bersama (Mousa, 2018).

Tujuan utama dari kepemimpinan yang bertanggung jawab adalah untuk mengelola dan melibatkan tenaga kerja dengan pendekatan yang 'relatif cerdas', guna mendukung kemajuan masyarakat (Mousa & Puhakka, 2019). Dalam konteks

rumah sakit, kepemimpinan yang bertanggung jawab secara sosial dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, kesejahteraan karyawan, serta reputasi organisasi secara keseluruhan.

Menurut penelitian Mousa & Puhakka (2019) hasil penelitian menyatakan bahwa *Social Responsible Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Affective Commitment*, *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*. Dan penelitian (Haque *et al.*, 2020) berpendapat bahwa *Social Responsible Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Affective Commitment*, *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*

Rumah Sakit Arun Kota Lhokseumawe sebagai salah satu rumah sakit yang beroperasi di wilayah Aceh memiliki tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas layanan serta meningkatkan loyalitas karyawan. Dengan berbagai dinamika yang ada, perlu dilakukan eksplorasi lebih lanjut mengenai bagaimana *Servant Leadership* dan *Social Responsible Leadership* dapat berkontribusi terhadap *Organizational Commitment* di rumah sakit ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara ketiga variabel tersebut guna memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kepemimpinan yang efektif dalam meningkatkan komitmen organisasi karyawan di lingkungan rumah sakit.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak rumah sakit dalam merancang strategi kepemimpinan yang lebih efektif, menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, serta meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

## 1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Affective Commitment* ?
2. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Continuance Commitment* ?
3. Bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Normative Commitment* ?
4. Bagaimana pengaruh *Social Responsible Leadership* terhadap *Affective Commitment* ?
5. Bagaimana pengaruh *Social Responsible Leadership* terhadap *Normative Commitment* ?
6. Bagaimana pengaruh *Social Responsible Leadership* terhadap *Continuance Commitment* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Affective Commitment*
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Continuance Commitment*
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Normative Commitment*
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Social Responsible Leadership* terhadap *Affective Commitment*

5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Social Responsible Leadership* terhadap *Normative Commitment*
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Social Responsible Leadership* terhadap *Continuance Commitment*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **2. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang kepemimpinan dan perilaku organisasi. Dengan mengeksplorasi hubungan antara *servant leadership*, *social responsible leadership*, dan *organizational commitment*, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana gaya kepemimpinan berperan dalam meningkatkan komitmen organisasi, khususnya di sektor layanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai dinamika kepemimpinan dalam organisasi kesehatan atau sektor lainnya.

##### **3. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajer, pemimpin, serta pengambil kebijakan di Rumah Sakit Arun Kota Lhokseumawe dalam mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif. Dengan memahami pengaruh *servant leadership* dan *social responsible leadership* terhadap *organizational commitment*, manajemen rumah sakit dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang lebih sesuai untuk

meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja tenaga medis maupun staf administrasi. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam merancang strategi kepemimpinan yang lebih humanis dan bertanggung jawab secara sosial, guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.