

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi saat ini dihadapkan pada tantangan di mana mereka perlu merespons perubahan dengan cepat, baik itu perubahan dari luar maupun dari dalam organisasi, agar dapat mencapai kesuksesan. Membangun komitmen bagi setiap anggota di dalam organisasi atau perusahaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam kemajuan organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Komitmen Organisasi adalah suatu sikap atau tingkah laku positif dari anggota organisasi yang menunjukkan adanya kesetiaan dan keterikatan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen Organisasi menunjukkan seberapa besar rasa loyalitas, kesediaan, dan partisipasi aktif para anggota dalam mencapai tujuan bersama organisasi. Hal ini dapat tercermin dalam upaya anggota organisasi untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, serta berusaha mencapai tujuan organisasi secara optimal (Nazir et al., 2019).

Selanjutnya, komitmen organisasional merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan. Hal tersebut dikarenakan komitmen organisasional menjadi elemen yang mampu merefleksikan tingkat loyalitas dan partisipatif dari anggota organisasi dalam bekerja (Yucel & Bektas, 2012). Selain itu, komitmen organisasional yang tinggi juga menggambarkan bahwa seorang pegawai bekerja secara total untuk mencapai tujuan dan kesuksesan organisasi organisasi (Imamoglu et al., 2019).

Kesuksesan suatu organisasi sering kali dapat diukur dari seberapa efektif mereka dalam mencapai tujuan-tujuan strategis yang telah ditetapkan (Celep & Yilmazturk, 2012). Untuk mencapai tujuan-tujuan strategis tersebut, organisasi perlu memanfaatkan sumber daya dengan

efektif, termasuk di dalamnya sumber daya manusia. Salah satu kunci keberhasilan organisasi adalah efektivitas, yang dapat diperoleh melalui dukungan sumber daya manusia yang memiliki komitmen Organisasional yang tinggi (Musabah et al., 2019). Pegawai yang berkomitmen untuk organisasi akan berupaya semaksimal mungkin dalam melaksanakan pekerjaannya, tetapi jika pegawai yang memiliki komitmen yang rendah terhadap organisasi akan menghambat tercapainya tujuan organisasi (Choong et al., 2019). Hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasional merupakan hal penting bagi suatu organisasi.

Tidak hanya organisasi profit, organisasi publik atau organisasi pemerintahan juga memerlukan komitmen organisasi yang tinggi. Orientasi pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik membuat para pelaku organisasi harus mampu bekerja dan mencintai profesiinya, sehingga pelayanan publik dapat tercipta (Liou & Nyhan, 1994). Selain itu, organisasi yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat juga memerlukan komitmen yang baik agar kepuasan publik dapat tercipta (Rakowska et al., 2015).

Seperti halnya para perawat yang bekerja di rumah sakit pemerintahan. Komitmen organisasi pada perawat harus tetap terjaga karena perawat yang memiliki komitmen yang tinggi akan membuatnya mampu bekerja dan melayani pasien dengan baik karena adanya loyalitas dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya (Khalilzadeh et al., 2017). Selain itu, profesi perawat dengan jam kerja yang ekstra memerlukan komitmen yang kuat untuk menghindari stres dan kebosanan kerja, karena dengan komitmen yang baik, perawat mampu bekerja dengan rasa ikhlas melayani (Caykoylu et al., 2011). Uraian-uraian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi pada perawat menjadi aspek yang penting untuk diketahui, termasuk faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen perawat tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen perawat, diantaranya *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Adil et al., 2018; Indarti et al., 2017; Rita et al., 2018), *work life balance* (Agus & Selvaraj, 2020; Shabir & Gani, 2020), dan kepuasan kerja

(Lu et al., 2019; Mahayasa et al., 2018; Salem et al., 2016). Akan tetapi, masih ada penelitian lainnya yang mendokumentasikan bahwa OCB (Dasgupta, 2022; Sani & Ekowati, 2022), *work life balance* (Dube & Ndofirepi, 2024; Houssein et al., 2020) dan kepuasan kerja (Ocen et al., 2017; Ramalho et al., 2018) tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen perawat. Hal ini menunjukkan bahwa masih terjadi inkonsistensi dan perdebatan di antara para peneliti mengenai pengaruh OCB, *work life balance* dan kepuasan kerja terhadap komitmen perawat, sehingga mendorong penulis untuk mengkajinya kembali.

Faktor pertama yang mempengaruhi komitmen perawat adalah OCB (Adil et al., 2018; Indarti et al., 2017; Rita et al., 2018). OCB yang tinggi pada diri pegawai mengindikasikan bahwa pegawai tersebut mau untuk bekerja ekstra diluar dari tugas dan jam kerjanya (Paul et al., 2016). Adanya peranan ekstra membuat pegawai tersebut lebih loyal dan lebih memahami makna dari pekerjaannya (Mahooti et al., 2018). Hal ini akan mendorong komitmen perawat menjadi lebih tinggi. Uraian tersebut juga didukung oleh beberapa peneliti sebelumnya yang menemukan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen perawat (Adil et al., 2018; Indarti et al., 2017; Rita et al., 2018).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi komitmen perawat ialah *work life balance* (Agus & Selvaraj, 2020; Shabir & Gani, 2020). *Work life balance* diartikan sebagai sejauh mana pegawai merasa terikat dan puas terhadap kehidupan pekerjaan dan kehidupan keluarganya (Hudson, 2018). Keseimbangan kehidupan membuat pegawai (perawat) mampu bekerja dengan hati yang tenang (Mukanzi & Senaji, 2017). Hal tersebut akan mendorong kenyamanan kerja dan komitmennya menjadi lebih tinggi (Vasumathi et al., 2019). Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang mendokumentasikan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen perawat (Agus & Selvaraj, 2020; Shabir & Gani, 2020).

Elemen penting lainnya yang mempengaruhi komitmen perawat adalah kepuasan kerja (Lu et al., 2019; Mahayasa et al., 2018; Salem et al., 2016). Kepuasan kerja diartikan sebagai sebuah

perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik (Robbins & Judge, 2015). Pekerja yang merasa puas dengan *output* kerjanya akan memiliki rasa yakin akan bertahan lebih lama di organisasi tersebut (Ingersoll et al., 2002). Munculnya perasaan tersebut akan mendorong komitmen kerja menjadi lebih tinggi (Al-Jaifi, 2017). Penelitian sebelumnya juga mendokumentasikan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen kerja (Lu et al., 2019; Mahayasa et al., 2018; Salem et al., 2016).

Penelitian sebelumnya hanya menempatkan kepuasan kerja sebagai prediktor (Bashir & Gani, 2020; Mahayasa et al., 2018; Ramalho et al., 2018). Akan tetapi, penelitian ini menempatkan kepuasan kerja sebagai mediator hubungan OCB dan *work life balance* terhadap komitmen. Kepuasan kerja yang tinggi mendorong kesenangan kerja, sehingga pegawai (perawat) mampu melakukan pekerjaan ekstra dan berperan lebih untuk organisasinya (Alwali & Alwali, 2022). Selain itu, adanya kepuasan kerja dari berbagai aspek membuat pegawai (perawat) merasa bahwa kehidupan kerjanya merupakan bentuk dari lingkungan kerja positif, yang membuat *work life balance* menjadi lebih baik dan berdampak pada komitmen (Rashmi & Kataria, 2023). Uraian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu menjadi perantara pada hubungan OCB dan *work life balance* terhadap komitmen.

Penerapan model kepuasan kerja pada hubungan OCB dan *work life balance* terhadap komitmen dalam penelitian ini dilakukan pada para perawat yang bertugas di RSUD dr. Zubir Mahmud. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada para perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, terlihat bahwa secara umum tingkat komitmen pegawai sudah tergolong baik. Akan tetapi, masih ada aspek yang masih belum optimal, seperti aspek pemahaman akan kebutuhan organisasi. Hal ini dilihat dari masih adanya sebagian kecil perawat yang masih belum begitu memahami akan kebutuhan rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, dimana sebagian kecil perawat tersebut masih terlihat kurang ikhlas dalam melayani pasien dan

melayani masyarakat. Ini menunjukkan bahwa elemen komitmen perawat masih harus dioptimalkan lagi.

Belum optimalnya komitmen perawat juga dibarengi dengan elemen kepuasan kerja. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, terlihat bahwa secara umum tingkat kepuasan kerja perawat sudah baik. Tetapi masih ada aspek yang belum optimal, seperti aspek upah atau gaji, dimana sebagian kecil perawat menilai bahwa masih sering terjadi keterlambatan pembayaran gaji dan masih ada sebagian kecil perawat yang berpendapat bahwa gaji, bonus, dan promosi yang mereka terima belum sebanding dengan tingkat kerja yang mereka lakukan. Ini menunjukkan bahwa elemen kepuasan kerja masih harus dioptimalkan kembali.

Elemen lain yang masih harus dioptimalkan adalah OCB. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, terlihat bahwa secara umum perilaku OCB di kalangan para perawat tergolong baik. Akan tetapi, masih ada aspek yang belum optimal, seperti aspek sifat saling menolong (*Altruism*), dimana masih terdapat sebagian kecil perawat yang terlihat enggan saling menolong antar rekan kerjanya dan cenderung membawa permasalahan-permasalahan pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada aspek dari OCB yang harus dioptimalkan.

Elemen lain yang juga dapat dioptimalkan ke arah lebih baik lagi ialah *work life balance*. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, terlihat bahwa secara umum *work life balance* di kalangan para perawat tergolong baik. Akan tetapi, masih ada aspek *work life balance* yang belum optimal, seperti perilaku kerja, dimana masih terdapat sebagian kecil perawat yang berperilaku kurang optimal dalam melayani masyarakat dan cenderung terbawa masalah-masalah pribadi ke dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa elemen *work life balance* masih belum optimal.

Berdasarkan permasalahan teoritis dan praktis di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu kajian empiris mengenai “Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Work Life Balance* terhadap Komitmen Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Aceh Timur dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur?
2. Bagaimana pengaruh *Work life balance* terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur?
3. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Komitmen Perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur?
4. Bagaimana pengaruh *Work life balance* terhadap Komitmen Perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap Komitmen Perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan komitmen perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara *Work life balance* dengan komitmen perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work life balance* terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Komitmen perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work life balance* terhadap Komitmen pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap Komitmen pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur
6. Untuk mengetahui dan menganalisis mediasi kepuasan kerja pada hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen perawat pada RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis mediasi kepuasan kerja pada hubungan *work life balance* dengan Komitmen perawat pada RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat ditinjau dari sisi teoritis dan sisi praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan referensi ilmiah mengenai OCB, *work life balance*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi bagi para peneliti untuk melakukan suatu kajian empiris lainnya.

2. Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan manajerial yang berkaitan dengan OCB, *work life balance*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada perawat bagi RSUD dr. Zubir Mahmud ataupun rumah sakit sejenis lainnya.