

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkungan kerja yang semakin kompetitif, organisasi tidak bisa lagi hanya bergantung pada kemampuan teknis dan pelaksanaan tugas utama karyawannya. Diperlukan pula perilaku tambahan yang dilakukan secara sukarela oleh individu dalam organisasi. Perilaku sukarela yang melampaui tanggung jawab formal tersebut dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melebihi tanggung jawab formalnya dan tidak secara langsung berkaitan dengan imbalan yang diberikan oleh organisasi. Sikap ini berpotensi memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas kerja dalam organisasi (Alfiana, 2020). Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memegang peran yang signifikan dalam mendorong perkembangan perusahaan, sehingga perilaku tersebut perlu terus ditingkatkan (Lestari & Ghaby, 2018).

Fenomena yang sedang marak terjadi belakangan ini yaitu banyak organisasi yang perkembangannya terhambat dikarenakan kurang baiknya pelayanan pemimpin terhadap karyawan yang bisa saja membuat beberapa efek negatif terhadap perkembangan organisasi seperti kurangnya sukarela karyawan, motivasi kerja karyawan, dan kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Pemimpin yang tidak baik seringkali tidak dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif. Karyawan yang merasa tidak nyaman atau tidak dihargai mungkin memilih untuk meninggalkan organisasi. Ini dapat meningkatkan tingkat

pergantian karyawan (*turnover*), yang pada gilirannya meningkatkan biaya perekrutan dan pelatihan.

Selanjutnya, Greenleaf memperkenalkan konsep kepemimpinan pelayan (*servant leadership*) melalui esainya yang berjudul *The Servant as Leader* pada tahun 1970. Dalam esai tersebut, Greenleaf menyatakan bahwa seorang pemimpin sejati adalah mereka yang memiliki keinginan alami untuk melayani terlebih dahulu, dan kemudian memilih untuk memimpin. Berbeda dengan pemimpin yang memprioritaskan kekuasaan atau kepemilikan materi, *servant leadership* menempatkan kebutuhan orang lain sebagai prioritas utama. Greenleaf juga menekankan pentingnya perhatian terhadap kebutuhan orang lain dan memastikan bahwa mereka yang dilayani berkembang menjadi versi terbaik dari diri mereka sendiri. Dengan demikian, kepemimpinan pelayan berfokus pada pemberdayaan individu dan pertumbuhan komunitas secara keseluruhan.

Gaya kepemimpinan (*servant leadership*) sangat menempatkan pelayanan kepada orang lain sebagai prioritas utama. Pemimpin dengan pendekatan ini berfokus pada kebutuhan, pertumbuhan, dan kesejahteraan anggota tim atau karyawan, berbeda dengan gaya kepemimpinan tradisional yang sering kali menonjolkan kekuasaan dan otoritas. Menurut Barbuto & Wheeler (2006), *servant leadership* berfokus pada pelatihan dan pengembangan individu, serta membangun hubungan yang didasarkan pada saling percaya dan menghormati. Mereka mengembangkan instrumen untuk mengukur tingkat *servant leadership* dalam organisasi. Dengan gaya kepemimpinan ini, karyawan dapat merasa puas dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perkembangan suatu organisasi.

Hasil penelitian oleh Wahdania et al. (2020) menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengaruh *servant leadership* yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin besar tingkat perilaku OCB karyawan tersebut. Di sisi lain.

Selanjutnya, hasil penelitian oleh Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetyo dan Mas'ud (2021) serta Manora, Titisari, dan Syaharudin (2021) menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dan pada Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sandra dan Suwandana (2018) menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan perilaku kepemimpinan pelayan, maka kecenderungan munculnya OCB di dalam organisasi juga akan semakin tinggi. Namun hasil berbeda ditemukan dalam penelitian oleh Puspasari (2023) yang menyatakan bahwa *servant leadership* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap OCB.

Motivasi kerja juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas dan produktivitas karyawan, yang secara langsung mempengaruhi keberhasilan jangka panjang suatu organisasi. Menurut Ma'ruf & Chair (2020), motivasi merupakan suatu pembentuk perilaku yang ditandai bentuk-bentuk aktivitas atau kegiatan yang melalui proses psikologis, baik yang dipengaruhi secara intrinsik maupun

ekstrinsik. Dengan motivasi yang kuat antara pemimpin dan karyawan, akan tercipta lingkungan yang baik dan menunjang keberhasilan organisasi.

Hasil penelitian Dwi Susilo dan Ari Muhardono (2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, artinya karyawan bersedia melakukan pekerjaan atas dasar kesadaran sendiri tanpa paksaan.

Selanjutnya pada penelitian terdahulu oleh Iswiarto & Soliha (2019), Muchtadin & Chaerudin (2020), serta Widarko & Anwarodin (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dan penelitian lain oleh Widarko & Anwarodin (2022) menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan OCB yang lebih baik, karena mereka bersikap bekerja melebihi kewajiban formal sebagai wujud tanggung jawab mereka terhadap organisasi. Namun pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamzah dkk. (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selain itu, *Perceived Organizational Support* (POS) juga memiliki peranan penting dalam menciptakan lingkungan organisasi yang saling mendukung. POS dipahami sebagai persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Pratiwi & Muzakki, 2021).

Pada riset Wahyuni Indri dan Sulastri (2020) menunjukkan bahwa POS memiliki pengaruh langsung, signifikan, dan positif terhadap OCB.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Charli & Sopali (2022) dan Fatmawati & Azizah (2022) menunjukkan bahwa *perceived Organizational Support* (POS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dan penelitian yang dilakukan oleh Sutanto (2018), Pelealu (2022), Fatmawati dan Azizah (2022), serta Charli dan Sopali (2022), *Perceived Organizational Support* (POS) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun pada penelitian lain oleh Sumardjo & Supriadi (2023) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Di BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya, dinamika hubungan antara pemimpin, motivasi kerja, dan persepsi dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam membentuk karakter dan dedikasi karyawan. Sebagai institusi publik yang menuntut kualitas pelayanan prima dan integritas tinggi dari seluruh pegawainya, BPJS Kesehatan sangat membutuhkan iklim kerja yang kondusif serta SDM yang menunjukkan perilaku ekstra peran seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat pegawai yang kurang menunjukkan inisiatif kerja, kurang aktif membantu rekan kerja, dan enggan memberikan kontribusi di luar tugas pokoknya. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan kepemimpinan yang mengedepankan

pelayanan, pemberian motivasi kerja yang optimal, serta penguatan dukungan organisasi guna mendorong terbentuknya OCB secara menyeluruh.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya?
2. Bagaimana pengaruh Motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya?
3. Bagaimana pengaruh *Perceived organizational support* (POS) terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya.
2. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya.

3. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived* organizational support (POS) terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur akademis mengenai pengaruh *servant leadership*, motivasi kerja, dan *perceived organizational support* (POS) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji tema serupa dalam konteks organisasi pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi manajemen BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya dalam memahami pengaruh *servant leadership*, motivasi kerja, dan *perceived organizational support* terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (ocb) BPJS Kesehatan Kabupaten Nagan Raya . Dengan mengetahui faktor-faktor mana yang paling berpengaruh, pihak manajemen dapat merancang strategi kepemimpinan dan pengelolaan SDM yang lebih efektif, meningkatkan

motivasi kerja, serta memperkuat persepsi dukungan organisasi terhadap karyawan. Langkah-langkah ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kinerja dan loyalitas pegawai secara berkelanjutan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas layanan dan perkembangan organisasi dalam jangka panjang.