

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan objek vital bagi kehidupan masyarakat yang berfungsi memberikan pelayanan dibidang kesehatan. Pelayanan yang optimal dapat terwujud ketika fungsi-fungsi organisasi di dalam rumah sakit berjalan secara efektif dengan dukungan sumber daya manusia yang handal, berdedikasi tinggi, dan mengutamakan kepentingan organisasi. Salah satu faktor yang dapat mendorong efektivitas organisasi adalah adanya *organizational citizenship behavior* (OCB) di dalam diri karyawan organisasi tersebut. OCB merupakan kinerja yang mendukung lingkungan sosial dan psikologis di mana kinerja tugas tersebut terjadi (Organ, 1988, 1997). OCB memberikan banyak kontribusi positif terhadap organisasi, seperti meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajerial, mendorong efisiensi penggunaan sumber daya, membantu koordinasi dan efektivitas kegiatan-

kegiatan kelompok kerja, membantu organisasi mempertahankan karyawan terbaik, menjaga stabilitas organisasi, dan meningkatkan kemampuan adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan (Podsakoff et al., 2000).

Studi empiris terdahulu tentang OCB menunjukkan bahwa *job satisfaction* merupakan faktor yang memberikan pengaruh signifikan terhadap munculnya OCB dalam organisasi (Zeinabadi, 2010; Mehboob & Bhutto, 2012; Tharikh et al., 2016). Secara umum dapat dikatakan bahwa *job satisfaction* telah mendorong timbulnya sikap karyawan untuk menempatkan kepentingan organisasi di atas kepentingan individu dan mendorong karyawan melakukan pekerjaan dengan penuh tanggungjawab bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh perusahaan. Robbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa OCB merupakan salah satu *outcome* dari kepuasan kerja (*job satisfaction*). Salah satu alasan mengapa *job satisfaction* mengarah kepada OCB adalah adanya unsur *trust*. Penelitian di 18 negara menunjukkan bahwa para manajer membalas OCB karyawan dengan menunjukkan perilaku *trust*

terhadap mereka. Individu yang merasa rekan kerja mereka mendukung mereka, lebih mungkin untuk terlibat dalam perilaku membantu (*helpful behaviors*) daripada mereka yang memiliki hubungan rekan kerja yang antagonis.

Studi tentang OCB telah dilakukan secara luas dan mengalami perkembangan yang sangat menarik. Sejumlah studi menunjukkan bahwa OCB dapat dipengaruhi oleh aspek lingkungan organisasional dan individual (Tjahjono, et al., 2018). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas hubungan antara atasan dengan bawahan (*leader-member exchange*) dan keseimbangan kehidupan kerja dan non kerja karyawan (*work-life balance*). Penelitian Sun et al. (2013); Ilies, et al. (2007); Wang, et al. (2005) menemukan bahwa LMX berkorelasi secara positif dengan OCB. Tujuan dari LMX adalah untuk memaksimalkan keberhasilan organisasi dengan cara membangun interaksi positif antara atasan dengan bawahan (Truckenbrodt, 2000). Kualitas hubungan interaksi ini dapat berada dalam tingkat yang tinggi maupun rendah. Bawahan

dalam hubungan LMX berkualitas tinggi akan mendapatkan dukungan emosional dan kepercayaan dari atasan mereka, sedangkan bawahan dalam hubungan LMX yang berkualitas rendah akan mengalami kebalikannya, yaitu hanya mendapatkan dukungan emosional dan kepercayaan yang terbatas dari atasan mereka (Harris et al., 2009).

OCB juga ditemukan dipengaruhi oleh WLB (*work-life balance*) karyawan. Keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan sosial (WLB) dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan serta efektivitas organisasi. Studi empiris Organ et al. (2006) menunjukkan bahwa WLB dapat mempromosikan keterlibatan karyawan dalam perilaku OCB (Pradhan et al., 2016). WLB berkontribusi dalam mendorong karyawan untuk menunjukkan sikap-sikap yang positif, dan telah menjadi isu yang sangat penting dalam dunia kerja (Rao, 2017). WLB merupakan indikator kesuksesan utama bagi sebagian besar karyawan baik laki-laki maupun perempuan. Sebagian besar karyawan menganggap WLB sangat penting, bahkan sebagian dari mereka juga telah menolak pekerjaan

yang berpotensi mengganggu kehidupan sosial mereka meskipun pekerjaan tersebut menawarkan penghasilan yang tinggi (Accenture, 2013). Saat ini, praktisi sumber daya manusia semakin menyadari pentingnya WLB untuk mempertahankan tenaga kerja yang potensial (Kaliannan et al., 2016).

Selain berperan sebagai faktor yang mendorong munculnya perilaku OCB karyawan, LMX dan WLB juga ditemukan berperan penting dalam mendorong kepuasan kerja karyawan. Beberapa hasil penelitian dalam jurnal bereputasi mengungkapkan LMX berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Stringer, 2006; Mardanov et al., 2008; Harris et al., 2009; Jordan & Troth, 2011; Monahan, 2013). Secara umum, LMX ditemukan berkorelasi positif dengan variabel-variabel yang terkait dengan kinerja dan sikap positif (Gerstner & Day, 1997). Peneliti juga menemukan WLB memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Saltzstein et al., 2001; Cegarra-Leiva et al., 2012; Kaliannan et al., 2016). Karyawan dengan WLB yang baik akan

mendapatkan manfaat yang positif seperti memiliki hubungan yang lebih baik dengan manajemen; menghindari membawa masalah di rumah ke dalam pekerjaan, memiliki waktu untuk lebih fokus pada kehidupan di luar pekerjaan, dan memiliki kendali yang lebih besar atas kehidupan kerja mereka (Byrne, 2005).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian tentang LMX, WLB, JS, dan OCB dilakukan oleh para peneliti dengan model penelitian yang berbeda-beda. Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pola hubungan antara *leader-member exchange* (LMX), *work-life balance* (WLB), *job satisfaction* (JS), dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang lebih komprehensif dalam satu model penelitian yang terintegrasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan Kabupaten Magelang, Jawa Tengah dengan mengambil tenaga keperawatan sebagai subjek penelitian. Institusi kesehatan merupakan lembaga berorientasi pelayanan yang dituntut untuk mampu menghadirkan layanan berkualitas

tinggi. Tingginya sensitivitas masyarakat terhadap layanan kesehatan telah meningkatkan kebutuhan akan pentingnya OCB di Rumah Sakit. Perilaku OCB di rumah sakit sangat diperlukan, karena setiap pasien memerlukan perawatan khusus dan perilaku positif dari tenaga medis dalam menangani kasus mereka. OCB diyakini dapat meningkatkan efisiensi layanan, perlindungan dan kepuasan pasien, meningkatkan citra rumah sakit, dan menghasilkan pencapaian kinerja organisasi yang lebih baik (Obamiro et al., 2014).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *leader-member exchange (LMX)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction (JS)*?
2. Apakah *work-life balance (WLB)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction (JS)*?
3. Apakah *job satisfaction (JS)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?

4. Apakah *leader-member exchange (LMX)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?
5. Apakah *work-life balance (WLB)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?
6. Apakah *job satisfaction (JS)* memediasi pengaruh *leader-member exchange (LMX)* dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*?
7. Apakah *job satisfaction (JS)* memediasi pengaruh *work-life balance (WLB)* dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *leader-member exchange (LMX)* terhadap *job satisfaction (JS)*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *work-life balance (WLB)* terhadap *job satisfaction (JS)*.

3. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction (JS)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *leader-member exchange (LMX)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.
5. Untuk menganalisis pengaruh *work-life balance (WLB)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.
6. Untuk menganalisis pengaruh *leader-member exchange (LMX)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan variabel mediator *job satisfaction (JS)*.
7. Untuk menganalisis pengaruh *work-life balance (WLB)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan variabel mediator *job satisfaction (JS)*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, serta menjadi bahan kajian dan sumber referensi

bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan variabel *leader member exchange, work-life balance, job satisfaction, dan organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan tentang pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan organisasi, khususnya yang terkait dengan pentingnya peran organisasi dalam mendorong terciptanya hubungan yang baik dan berkualitas antara atasan dengan bawahan, pencapaian keseimbangan kehidupan kerja dan non kerja, meningkatkan kepuasan kerja, menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi, dan mendorong karyawan untuk lebih terlibat dalam perilaku-perilaku OCB yang positif yang dapat berkontribusi bagi efektifitas dan kemajuan organisasi.