

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dalam analisis kinerja, *Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB)* merupakan konsep yang relatif baru. Konsep ini menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku yang dilakukan secara sukarela oleh individu, didasari oleh keinginan pribadi dan pemahaman bersama, tanpa adanya imbalan formal dari organisasi. Dengan demikian, perilaku ini memberikan kontribusi signifikan dan menguntungkan bagi organisasi. (Bustoni, 2020).

Keberhasilan rumah sakit terancam jika *Quality of Work Life (QWL)* karyawan tidak diperhatikan. Kurangnya QWL dapat menyebabkan karyawan memilih pindah ke rumah sakit yang lebih menjanjikan. Untuk mengatasi ini, peningkatan QWL sangat penting. QWL adalah suatu pendekatan manajerial yang mengintegrasikan sumber daya manusia untuk secara simultan dan berkelanjutan memenuhi kebutuhan individu maupun organisasi, yang bertujuan utama untuk meningkatkan kinerja staf. (Lumbantoruan ER.2020).

Organisasi modern kini menghargai perilaku lebih dari sekadar tugas rutin. Mereka sangat membutuhkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu tindakan sukarela yang tidak ada dalam deskripsi pekerjaan. OCB menunjukkan bahwa karyawan peduli pada rekan kerja dan tim. Intinya, melakukan pekerjaan sesuai tuntutan (perilaku in-role) dihargai dengan uang, sementara perilaku sukarela (OCB) datang dari motivasi pribadi (Soraya M, dkk 2023).

Kinerja menentukan produktivitas karyawan, dan menurut As'ad, kinerja ini dipengaruhi oleh kepuasan karyawan, OCB, dan budaya organisasi. Jadi, OCB menjadi tolok ukur kinerja individu, sementara budaya organisasi menjadi tolok ukur kinerja kolektif.

Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan berfokus pada pengembangan kualitas SDM. Karena mereka membawahi semua fasilitas kesehatan di wilayahnya, Dinas Kesehatan ini memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan setiap rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas tinggi (2020).

WHO (2017) menyatakan bahwa OCB memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara positif. Karyawan yang lebih puas cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Jadi, kepuasan kerja adalah faktor yang menghubungkan OCB dengan kinerja. (Lukito R.2020).

Studi ini menemukan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Quality of Work Life (QWL) secara signifikan memengaruhi kinerja. Hasil uji analisis jalur ($p\text{-value} = 0,000$)

menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi kunci utama yang menghubungkan keduanya. Temuan ini membuktikan bahwa dengan meningkatkan OCB dan QWL dalam budaya organisasi, kinerja perawat tidak tetap di RS Labuang Baji dapat ditingkatkan melalui kepuasan kerja. Penelitian Nurul Mukhlisah Tahir (2024) mengemukakan bahwa budaya organisasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sejalan dengan itu, studi yang dilakukan oleh Elviana dkk. (2025) di RSUD Sanjiwani Gianyar membuktikan bahwa disiplin kerja, QWL, dan kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai non-klinis. Temuan mereka menunjukkan bahwa tiga faktor ini menjelaskan lebih dari setengah (50,3%) variasi kinerja pegawai, sedangkan faktor-faktor lain berkontribusi pada sisa 49,7%.

Penelitian ini memilih Rumah Sakit Umum Royal Prima sebagai lokasi studi karena adanya kesenjangan dalam penelitian sebelumnya. Meskipun hubungan antara QWL dan OCB telah banyak dibahas, penelitian di rumah sakit dengan filosofi Multi Etnis masih jarang. Karena filosofi ini seharusnya berkorelasi dengan OCB yang tinggi, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana QWL memengaruhi kinerja karyawan melalui OCB di lingkungan unik ini, yang mungkin memberikan temuan berbeda dari penelitian pada umumnya.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini mengkaji hubungan antara QWL, OCB, dan kinerja pegawai. Secara spesifik, penelitian ini akan mengidentifikasi peran OCB dalam menjembatani pengaruh QWL terhadap kinerja pegawai di RSUD Royal Prima.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung antara *Quality Of Work Life (QWL)* dan kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Rumah Sakit Umum Royal Prima.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh Masa Kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Royal Prima.

- b. Menganalisis pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Royal Prima.
- c. Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Royal Prima.
- d. Menganalisis pengaruh Dorongan Kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Royal Prima.
- e. Menganalisis pengaruh *Quality Of Work Life (QWL)* terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Royal Prima.
- f. Menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Royal Prima.

1.3.3. Manfaat Penelitian

Dengan dibentuknya tujuan penelitian diharapkan akan memberikan manfaat terutama:

1. Manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama bidang administrasi rumah sakit yang berkaitan tentang *Quality of Work Life*, kinerja pegawai, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Manfaat bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Rumah Sakit Umum Royal Prima mengenai ada tidaknya pengaruh *positif Quality of Work Life* terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior*. Serta diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Royal Prima dalam mengelola sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pimpinan rumah sakit untuk melakukan perbaikan pengelolaan SDM guna meningkatkan produktifitas organisasi.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman yang sangat bermanfaat dan berharga bagi peneliti dalam memperkaya wawasan penulis serta sebagai salah satu cara mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama dibangku kuliah serta penelitian ini menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi.