

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia saat ini bergerak dengan sangat cepat, dipenuhi oleh ketidakpastian, kompleksitas, dan kebingungan. Dalam kondisi seperti ini, organisasi akan menghadapi berbagai perubahan signifikan, baik dari faktor internal maupun eksternal (Esaimani, 2023). Perubahan tersebut didorong oleh perkembangan ilmu pengetahuan, perubahan teknologi, dan arus globalisasi. Ketiga faktor tersebut memengaruhi dinamika organisasi secara menyeluruh, meningkatkan persaingan, dan menciptakan lingkungan kerja yang semakin kompleks. Tidak ada perusahaan atau organisasi yang dapat beradaptasi, eksis, atau berkembang tanpa sumber daya yang tepat (Esaimani, 2023). Hal ini menyebabkan fokus perusahaan semakin berpusat pada manusia. Sumber daya manusia memiliki peran sentral dalam mewujudkan kinerja pembangunan, di mana manusia ditempatkan sebagai sumber daya utama pembangunan. Kualitas manusia dikembangkan secara sistematis agar selaras dengan tuntutan kemajuan dan kebutuhan masyarakat (Marthalia, 2022). Menurut Sudarmanto (2015) dalam Iswibiarka Wibowo et al. (2023) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya. Setiap organisasi tentu ingin memiliki keunggulan kompetitif agar mampu memenangkan persaingan. Keunggulan kompetitif ini mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk memberikan nilai tambah yang signifikan

kepada pelanggan, menciptakan diferensiasi yang kuat dalam produk atau jasa yang ditawarkan serta mempertahankan pangsa pasar (Agustian et al., 2023).

Namun, dalam upaya mencapai keunggulan kompetitif tersebut karyawan akan dihadapkan pada tuntutan kerja yang semakin tinggi. Sebagai contoh dalam rumah sakit di mana perawat sebagai karyawan memiliki tantangan seperti beban kerja yang tinggi, munculnya penyakit-penyakit baru yang dapat menular, kemajuan teknologi medis, perubahan demografi, serta tuntutan ekonomi rumah sakit menjadi faktor yang membuat profesi ini semakin menantang (Changaranchola & Samantara, 2024). Untuk menghadapi berbagai tantangan diperlukan karyawan yang tidak hanya memiliki keterampilan dan kompetensi yang baik tetapi juga memiliki motivasi yang tinggi. Organisasi tidak hanya mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, namun yang terpenting mau bekerja keras dan ingin mencapai hasil kerja yang maksimal (Hasibuan, 2019 dalam Iswibiarka Wibowo et al., 2023). Lebih dari itu, organisasi akan sangat diuntungkan apabila karyawan mau berpartisipasi secara sukarela dan melampaui tanggung jawab formal mereka untuk berkontribusi pada kemajuan organisasi atau membantu rekan kerja mereka. Konsep ini selaras dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu perilaku yang melampaui spesifikasi pekerjaan atau kewajiban kontraktual dan meningkatkan kinerja atau efektivitas organisasi (Changaranchola & Samantara, 2024).

Dalam konsep OCB karyawan tidak mengharapkan kompensasi atau penghargaan apapun, karyawan mengambil tanggung jawab tambahan secara sukarela dengan tujuan membantu rekan kerja mereka dan perusahaan (Smith *et al.*, 1983 dalam Singh *et al.*, 2023). Menurut Organ (2006) dalam Aprilani *et al.* (2021) bahwa organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB tinggi akan mampu menghadapi tantangan yang muncul akibat dari perubahan dinamika lingkungan, baik internal maupun eksternal. OCB adalah perilaku sukarela yang tidak termasuk dalam tanggung jawab resmi karyawan, tetapi tetap mampu memberikan kontribusi dalam mendukung efektivitas dan kelancaran organisasi (Robbins, 2008 dalam Aprilani *et al.*, 2021). Kontribusi yang diberikan mencakup peningkatan produktivitas rekan kerja dan manajer, penghematan sumber daya organisasi secara keseluruhan, dukungan dalam mempertahankan fungsi kelompok, efektivitas dalam mengkoordinasikan kelompok kerja kegiatan, peningkatan kemampuan organisasi dalam menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, peningkatan stabilitas organisasi, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan (Podsakoff *et al.*, 2000). Keunggulan kompetitif organisasi seringkali dihasilkan dari perilaku positif dan upaya karyawan yang melampaui tanggung jawab yang seharusnya dikerjakan (Ranjhan & Mallick, 2018). Sikap OCB yang dimiliki karyawan sangat bermanfaat bagi kesuksesan perusahaan sehingga perusahaan perlu mengidentifikasi variabel-variabel yang dapat memengaruhi OCB serta memahami faktor-faktor internal maupun eksternal

yang mendukungnya. Organisasi yang menyadari pentingnya OCB dan mampu mendorong perilaku tersebut secara efektif akan lebih mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Menurut Aprilani et al. (2021) salah satu faktor pendukung eksternal untuk meningkatkan OCB adalah *Perceived Organizational Support* (POS).

Perceived Organizational Support (POS) cenderung mampu mendorong sikap OCB yang dimiliki oleh karyawan di tempat kerja. POS merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka secara menyeluruh (Maan et al., 2020). Ketika organisasi peduli dan menghargai karyawannya, para karyawan akan memiliki rasa afeksi terhadap organisasi tersebut dan berupaya untuk berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi (Gouldner, 1960). Karyawan yang memiliki POS cenderung melakukan banyak perilaku OCB (Eisenberger et al., 1990 dalam Park & Kim, 2024) dan POS yang dimiliki oleh karyawan dianggap sebagai salah satu variabel hasil yang paling penting dari OCB (Thompson, 2020 dalam Park & Kim, 2024). Kesadaran organisasi tentang pentingnya kesejahteraan karyawan telah mendorong pemberian berbagai bentuk dukungan positif. Organisasi semakin gencar dalam menerapkan dan mengembangkan program kesejahteraan, serta memberikan dukungan kepada karyawan melalui penyediaan berbagai fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pada akhirnya, dukungan positif yang diberikan oleh organisasi akan memberikan rasa puas karyawan, menjaga karyawan

untuk tetap berada dalam organisasi, dan meningkatkan kinerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Menurut Rastgar *et al.* (2014) dalam (Aprilani et al., 2021) POS merupakan salah satu faktor kunci terciptanya OCB. Selain itu, penerapan POS yang efektif juga dapat meningkatkan kebahagiaan karyawan (Akgunduz et al., 2023).

Kebahagiaan adalah emosi dasar manusia dan sebagian besar orang merasa puas sampai taraf tertentu di sebagian besar waktu (Diener & Diener, 1996 dalam Shelke & Shaikh, 2023). Kebahagiaan menjadi perasaan yang diharapkan oleh setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini sejalan dengan hierarki kebutuhan Maslow bahwa manusia tidak hanya membutuhkan kebutuhan dasar untuk dipuaskan tetapi juga membutuhkan kebutuhan psikologis dan aktualisasi diri. Kebutuhan psikologis dan aktualisasi diri dapat terwujud dalam bentuk rasa bahagia yang dirasakan setiap individu. Namun, dalam konteks pekerjaan, banyak pemberi kerja berpikir bahwa uang adalah faktor utama yang dapat menghasilkan karyawan bahagia. Berdasarkan penelitian dari Kudrna & Kushlev (2022) bahwa tidak ada hubungan antara pendapatan dan kebahagiaan sehingga kompensasi finansial tidak menjamin kebahagiaan jangka panjang karyawan. Setelah kebutuhan ekonomi terpenuhi, karyawan berisiko mengalami penurunan motivasi jika aspek psikologis dan aktualisasi diri mereka tidak turut dipenuhi. Menurut Fisher (2010) mendefinisikan kebahagiaan di tempat kerja sebagai perasaan bahagia terhadap pekerjaan itu sendiri, karakteristik pekerjaan, dan organisasi secara

keseluruhan. Kebahagiaan karyawan penting karena karyawan yang bahagia akan memberikan pendapat yang konstruktif selama mereka bekerja di organisasi tersebut (Rosdaniati & Muafi, 2021). Hal ini menggambarkan bahwa karyawan yang bahagia dalam bekerja akan mempunyai perasaan positif yang bahagia terhadap organisasi secara keseluruhan sehingga akan memengaruhi kinerja dan perilaku karyawan dalam konteks organisasi. Kebahagiaan karyawan menjadi cara untuk mencapai kinerja yang optimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Ketika karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja akibat lingkungan kerja yang kurang menyenangkan dan kurangnya keterbukaan dari perusahaan maka akan berpotensi menimbulkan stres dan menurunkan motivasi kerja mereka. Kebahagiaan karyawan tetap diperlukan untuk menjaga organisasi tetap berjalan dengan baik dan mencapai tujuan secara optimal.

Objek dari penelitian ini adalah Perawat Rumah Sakit XYZ yang berada di Malang. Rumah sakit ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan swasta yang memiliki pasien yang bervariasi baik dari segi pendidikan maupun pendapatan. Perawat sebagai bagian dari tenaga kesehatan memegang peran krusial dalam menjaga kualitas pelayanan, sehingga kepuasan dan kebahagiaan mereka dalam bekerja menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja dan perilaku mereka di organisasi. Selain itu, tingginya tuntutan emosional dan intensitas kerja yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan kondisi sensitif, seperti ibu hamil dan bayi. Dalam kondisi kerja yang demikian,

dukungan organisasi sangat menentukan kesejahteraan psikologis perawat. Ketika perawat merasa didukung dan dihargai, mereka cenderung merasa lebih bahagia dan bersedia memberikan kontribusi ekstra secara sukarela (OCB).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Happiness*: Studi Pada Perawat RS XYZ”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan mediasi *Employee Happiness* (EH). POS akan memainkan peran penting terhadap OCB serta EH akan menjadi salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan OCB.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat RS XYZ?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Employee Happiness* (EH) pada Perawat RS XYZ?
3. Apakah *Employee Happiness* (EH) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat RS XYZ?

4. Apakah *Employee Happiness* (EH) memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat RS XYZ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan fokus, peneliti membuat batasan sebagai berikut:

1. *Perceived Organizational Support* merupakan keyakinan global karyawan tentang sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawan dan menghargai kontribusi mereka (Eisenberger *et al.*, 1986 dalam Singh *et al.*, 2023).
2. *Employee Happiness* diartikan dominasi afek positif di atas perasaan/afek negatif dalam keseluruhan evaluasi emosional dari situasi kehidupan seseorang Albano (2009) dan Salas-Vallina *et al.* (2018) dalam Bani-Melhem *et al.* (2022).
3. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku individu yang bersifat diskresioner, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan secara keseluruhan mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Organ, 1988 dalam Singh *et al.*, 2023)

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat RS XYZ.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Employee Happiness* (EH) pada Perawat RS XYZ.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Employee Happiness* (EH) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat RS XYZ.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui peran mediasi *Employee Happiness* (EH) pada Perawat RS XYZ.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis:

Memberikan kontribusi teoritis bagi penelitian-penelitian berikutnya yang berkaitan dengan *Perceived Organizational Support*, *Employee Happiness*, dan *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk organisasi dalam mencapai visi misi dan sebagai cara untuk organisasi mengetahui bahwa ketiga variabel yaitu *Perceived Organizational Support*, *Employee Happiness*, dan *Organizational Citizenship Behavior* saling memiliki pengaruh sehingga organisasi dapat melakukan langkah

manajerial. Langkah manajerial tersebut mencakup potensi untuk meningkatkan kepuasan karyawan, memperbaiki produktivitas, meningkatkan kolaborasi, serta menciptakan atmosfer yang lebih harmonis dan mendukung di antara perawat rumah sakit.

- b. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis terkait dengan pengaruh dari ketiga variabel berikut ini yaitu *Perceived Organizational Support*, *Employee Happiness*, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

1.6.Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama dalam penelitian ini menggambarkan penelitian secara umum yang meliputi beberapa bagian utama yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua dalam penelitian ini menguraikan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian termasuk penjelasan mengenai konsep dari masing-masing variabel penelitian yang digunakan. Pada bab ini juga disajikan rincian penelitian terdahulu, penyusunan kerangka penelitian, dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga dalam penelitian ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, jumlah sampel, data penelitian, metode pengambilan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat dalam penelitian ini berfokus pada pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan. Bab ini mencakup hasil dari karakteristik responden, pengujian instrumen, analisis statistik deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir dalam penelitian ini merangkum hasil penelitian yang diperoleh dari analisis serta pembahasan dalam bentuk kesimpulan. Selain itu, terdapat implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya guna memperluas kajian yang telah dilakukan