

**KONTRIBUSI *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PERAWAT DI  
RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Pembimbing:**

**Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Rezky Ariany Aras, S.Psi., M.Psi., Psikolog**

**Oleh:**

**BIRGITA YORETHA SOLE  
C021181007**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
MAKASSAR  
2023**

**KONTRIBUSI *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PERAWAT DI  
RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Kedokteran  
Program Studi Psikologi  
Universitas Hasanuddin

**Pembimbing:**  
**Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi., Psikolog**  
**Rezky Ariany Aras, S.Psi., M.Psi., Psikolog**

**Oleh:**  
**BIRGITA YORETHA SOLE**  
**C021181007**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
MAKASSAR  
2023**

## PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Hasanuddin maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini telah saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini. Maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Makassar, 19 Januari 2023

Yang membuat Pernyataan



Birgita Yoretha Sole

NIM. C021181007

## PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

#### SKRIPSI

#### KONTRIBUSI *QUALITY OF WORK LIFE (QWL)* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh:

**Birgita Yoretha Sole**  
C021181007

Telah disetujui dan diajukan di hadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin:

Pembimbing I



Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
NIP. 19841029 201504 2 001

Pembimbing II



Rezky Ariany Aras, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
NIP. 19900711 201803 2 002

Ketua Program Studi Psikologi  
Fakultas Kedokteran  
Universitas Hasanuddin



Dr. Ichlas Nanang Afandi, S.Psi., MA  
NIP. 19810725 201012 1 004

## PENGESAHAN

SKRIPSI

**KONTRIBUSI *QUALITY OF WORK LIFE (QWL)* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA PERAWAT DI  
RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh:

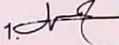
**Birgita Yoretha Sole**  
**C021181007**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi

Pada tanggal 19 Januari 2023

**Menyetujui,**

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Muhammad Tamar, M.Psi	Ketua	1. 
2.	Grestin Sandy R, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Sekretaris	2. 
3.	Elvita Bellani, S.Psi., M.Sc	Anggota	3. 
4.	Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Anggota	4. 
5.	Istiana Tajuddin, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Anggota	5. 
6.	Rezky Ariany Aras, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Anggota	6. 

**Mengetahui,**

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Fakultas Kedokteran  
Universitas Hasanuddin



Dr. Agussalim Bukhari, M.Clin. Med., Ph.D., Sp.GK(K)  
NIP. 19700821 199903 1 001

Ketua Program Studi Psikologi

Fakultas Kedokteran  
Universitas Hasanuddin



Dr. Ichlas Nanang Afandi, S.Psi., M.A  
NIP. 19810725 201012 1 004

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul 'Kontribusi *Quality of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar'. Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan syukur dan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, *Mom and Dad*, yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara materil maupun emosional kepada peneliti, sehingga peneliti bisa sampai pada tahap ini. *Thank you for always being the most understanding, caring, dan wonderful person in my life.*
2. Pembimbing I, Ibu Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi., Psikolog, dan Pembimbing II, Ibu Rezky Ariany Aras, S.Psi., M.Psi., Psikolog. Terima kasih banyak atas waktu, energi, dan ilmu, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses bimbingan skripsi.
3. Pembahas I, Ibu Elvita Bellani, S.Psi.,M.Sc, dan Pembahas II, Bapak Dr. Muhammad Tamar, M.Psi. Terima kasih atas waktu, saran, dan umpan balik yang diberikan, sehingga skripsi peneliti dapat semakin berkualitas.
4. Dosen Pendamping Akademik (PA), Ibu Istiana Tajuddin, S.Psi., M.Psi., Psikolog. Terima kasih telah mendampingi peneliti selama berkuliah di Prodi Psikologi FK Unhas.

5. Seluruh dosen Prodi Psikologi FK Unhas. Terima kasih atas segala waktu, ilmu, dan umpan balik yang diberikan kepada peneliti selama berproses di Prodi Psikologi FK Unhas. Serta seluruh staf Prodi Psikologi Unhas, terima kasih telah membantu proses administrasi peneliti dari awal hingga akhir proses perkuliahan.
6. Rumah Sakit Stella Maris. Terima kasih atas kesediaannya menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan pengambilan data. Terima kasih kepada Pak Andhika (HR Stella Maris) dan seluruh perawat RS Stella Maris yang menjadi responden penelitian ini.
7. Teman-teman Angkatan 2018 Closure. Terima kasih telah menemani peneliti selama menjadi mahasiswa di Prodi Psikologi Unhas. Terima kasih atas segala kolaborasi, canda tawa, dan dukungan yang diberikan selama ini. *See u guys on top!*
8. Kepada sahabat peneliti, Afifah, Galuh, Rara, dan Aisyah. *Thank you for being there with me thru all the ups & downs, sweets & sour, laugh & tears.* Telah menjadi *support system* dan mendampingi perjalanan peneliti selama perkuliahan. *Thank you for being the ones I can always count on!*
9. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan serta dukungan yang diberikan.

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti senantiasa mengharapkan umpan balik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Makassar, 19 Januari 2023

Birgita Yoretha Sole

## ABSTRAK

Birgita Yoretha Sole, C021181007, Kontribusi *Quality of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, Skripsi, Fakultas Kedokteran, Program Studi Psikologi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2023.

xiv + 71 halaman, 14 lampiran

Perawat merupakan salah satu komponen penting dalam Rumah Sakit. Perawat sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat sangat berperan penting terhadap keberhasilan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Pekerjaan sebagai perawat menuntut adanya perilaku ekstra, seperti berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan pasien maupun rekan perawat, peka terhadap kebutuhan pasien, membantu rekan perawat, dan berbicara hal-hal yang positif terkait Rumah Sakit. Untuk dapat menunjang perilaku ekstra perawat, penting bagi Rumah Sakit untuk memperhatikan kualitas kehidupan kerja perawat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Responden penelitian sebanyak 191 perawat RS Stella Maris Makassar. Instrumen pengukuran menggunakan *Organizational Citizenship Behavior Scale* (OCBS) dan *Work Life Evaluation Scale* (QWLES). Hasil uji hipotesis (regresi linear sederhana) menunjukkan bahwa terdapat terdapat kontribusi positif QWL terhadap OCB pada perawat di RS Stella Maris Makassar sebesar 27%. Sehingga, Rumah Sakit diharapkan memperhatikan *quality of work life* perawatnya demi menunjang munculnya perilaku-perilaku ekstra (OCB) perawat.

**Kata Kunci:** *Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, Perawat* Daftar Pustaka, 93 (1964-2021).

## ABSTRACT

Birgita Yoretha Sole, C021181007, The Contribution of Quality of Work Life (QWL) to Organizational Citizenship Behavior (OCB) among Nurses at Stella Maris Hospital Makassar, Bachelor Thesis, Faculty of Medicine, Psychology Department, Hasanuddin University Makassar, 2023.

xiv + 71 pages, 14 attachments

Nurses are important component in hospital. Nurses interact directly with patients, so nurse's performance play important role for hospital success on providing best service for patients. Job as nurse requires extra behavior, such as building good communication with patients and fellow nurses, pay attention to patient needs, helping fellow nurses, and talk positive about the hospital. To support nurse's extra behavior, it's important for hospital to pay attention to nurse's quality of work life.

This study aims to find out the contribution of quality of work life to organizational citizenship behavior among nurses at Stella Maris Hospital Makassar. A quantitative and correlation research design was utilized. Sample consisted of 191 nurses at Stella Maris Hospital Makassar. Organizational Citizenship Behavior Scale (OCBS) and Work Life Evaluation Scale (QWLES) were used to collect data. Results of hypothesis testing (simple linear regression) showed that there are a positive contribution of QWL to OCB among nurses at Stella Maris Hospital Makassar by 27%. Thus, hospitals are expected to pay attention to nurse's quality of work life to support nurses extra behavior (OCB).

**Keywords:** *Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, Nurses Bibliography, 93 (1964-2021).*

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Maksud Penelitian .....	4
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.3 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	6
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	6
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB .....	7
2.1.3 Aspek-aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	10
2.1.4 Dampak <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	12
2.2 <i>Quality of Work Life</i> (QWL) .....	15
2.2.1 Pengertian <i>Quality of Work Life</i> .....	15
2.2.2 Dimensi <i>Quality of Work Life</i> .....	16
2.3 Keterkaitan QWL dan OCB.....	18
2.4 Kerangka Konseptual .....	21
2.5 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Desain Penelitian .....	24
3.3 Variabel Penelitian .....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
3.4.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	25
3.4.2 <i>Quality of Work Life</i> .....	25
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.5.1 Populasi Penelitian .....	26
3.5.2 Sampel Penelitian .....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6.1 Skala Pengukuran <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	27

3.6.2 Skala Pengukuran <i>Quality of Work Life</i> .....	28
3.7 Validitas dan Reliabilitas .....	28
3.7.1 Uji Validitas .....	28
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.8 Teknik Analisis Data .....	31
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	31
3.8.2 Uji Asumsi .....	31
3.8.3 Uji Hipotesis .....	32
3.9 Prosedur Kerja .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Gambaran Demografi Responden .....	34
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	37
4.1.3 Uji Asumsi .....	51
4.1.4 Uji Hipotesis .....	52
4.1.5 Matriks Korelasi QWL dan OCB .....	53
4.1.6 Matriks Korelasi Demografi dan Variabel Penelitian .....	54
4.2 Pembahasan .....	55
4.3 Limitasi Penelitian .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 3.1 Variabel Penelitian .....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blueprint Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	27
Tabel 3.2 Blueprint Skala <i>Quality of Work Life</i> .....	28
Tabel 3.3 Kriteria Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	30
Tabel 3.4 <i>Timeline</i> Prosedur Kerja .....	33
Tabel 4.1 Deskriptif Statistik <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	37
Tabel 4.2 Penormaan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	38
Tabel 4.3 Deskriptif Statistik <i>Quality of Work Life</i> .....	44
Tabel 4.4 Penormaan <i>Quality of Work Life</i> .....	44
Tabel 4.5 Gambaran OCB dan QWL Berdasarkan Unit Kerja .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	52
Tabel 4.9 Matriks Korelasi Dimensi QWL dan OCB.....	53
Tabel 4.10 Matriks Korelasi Demografi dengan Variabel Penelitian .....	54

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Grafik 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	35
Grafik 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status Kepegawaian .....	35
Grafik 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	36
Grafik 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Status Pernikahan .....	36
Grafik 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Kerja.....	37
Grafik 4.7 Gambaran OCB Responden.....	38
Grafik 4.8 Gambaran OCB berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Grafik 4.9 Gambaran OCB berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Grafik 4.10 Gambaran OCB berdasarkan Status Kepegawaian .....	40
Grafik 4.11 Gambaran OCB berdasarkan Status Pernikahan .....	41
Grafik 4.12 Gambaran OCB berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
Grafik 4.13 Gambaran OCB berdasarkan Lama Kerja .....	43
Grafik 4.14 Gambaran QWL Responden .....	44
Grafik 4.15 Gambaran QWL berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Grafik 4.16 Gambaran QWL berdasarkan Usia .....	45
Grafik 4.17 Gambaran QWL berdasarkan Status Kepegawaian .....	46
Grafik 4.18 Gambaran QWL berdasarkan Status Pernikahan.....	47
Grafik 4.19 Gambaran QWL berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	48
Grafik 4.20 Gambaran QWL berdasarkan Lama Kerja.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Skala OCB .....	78
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Skala QWL .....	79
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif .....	82
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas .....	90
Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas .....	90
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis .....	90
Lampiran 9 Matriks Korelasi Dimensi QWL dan OCB .....	92
Lampiran 10 Matriks Korelasi OCB dan Demografi .....	93
Lampiran 11 Matriks Korelasi QWL dan Demografi .....	94
Lampiran 12 Gambaran OCB dan QWL berdasarkan Unit Kerja .....	95
Lampiran 13 Permohonan Izin Penelitian .....	96
Lampiran 14 Keterangan Izin Penelitian .....	97

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi yang bertujuan menyediakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Rumah Sakit diharapkan dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan pasien. Daerah perkotaan dengan kondisi yang padat penduduk mengakibatkan terjadinya peningkatan terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya, salah satunya kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan diharapkan terus mengalami peningkatan menjadi lebih baik setiap tahunnya. Tantangan tersebut membutuhkan peningkatan kualitas dari sumber daya manusia (SDM) dalam Rumah Sakit, sebab kualitas SDM memegang poin penting dalam keberhasilan sebuah organisasi (Mangkunegara, 2013).

Salah satu sumber daya manusia Rumah Sakit adalah perawat. Perawat merupakan komponen penting yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien. Perawat merupakan komponen yang paling sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat sangat berperan penting terhadap keberhasilan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien (Supriyati *et al.*, 2021). Pekerjaan sebagai perawat menuntut adanya perilaku ekstra demi memberikan pelayanan yang terbaik, seperti berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan pasien maupun rekan perawat, peka terhadap kebutuhan pasien, membantu rekan perawat, dan berbicara hal-hal yang positif terkait Rumah Sakit.

Perilaku ekstra perawat demi kepentingan organisasi ini disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). Organ (1997) mendefinisikan OCB

sebagai perilaku yang bersifat diskresioner yang bukan bagian dari persyaratan peran formal pekerja. OCB merupakan perilaku pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi mampu meningkatkan efektivitas organisasi. Robbins & Judge (2013) menambahkan bahwa OCB merupakan perilaku pekerja di luar tuntutan tugas dan pekerjaan tetapi berdampak positif terhadap kinerja organisasi. OCB timbul dari kemauan diri sendiri untuk ikut memberikan kontribusi lebih tinggi terhadap kinerja organisasi.

OCB merupakan unsur penting dalam keberlangsungan jalannya sebuah organisasi (Newstrom, 2007). Nyatanya, studi sebelumnya masih menunjukkan masalah terkait perilaku OCB pekerja (Widowati, 2015; Dramawan & Mujiati, 2017). Masalah tersebut ditandai dengan adanya perilaku pekerja yang kurang membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan baik bersifat personal maupun terkait organisasi dan pegawai yang kurang berusaha secara optimal untuk bekerja melebihi target yang diharapkan organisasi (Widowati, 2015). Studi lain terhadap perawat menunjukkan bahwa banyak perilaku-perilaku perawat seperti terlambat datang pada shiftnya dan banyaknya pasien yang perlu ditangani oleh seorang perawat, sehingga membutuhkan bantuan dari rekan sesama perawat (Hastuti & Wibowo, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa OCB perawat merupakan hal yang penting bagi kesuksesan pemberian layanan kesehatan di Rumah Sakit.

Perilaku OCB yang ditunjukkan perawat dapat berupa perilaku tolong menolong sesama rekan perawat, memberikan pelayanan ekstra ketika pasien membutuhkan, menggantikan shift perawat yang berhalangan, dan memberikan dukungan kepada rekan kerja. Perilaku-perilaku ekstra tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap keberhasilan Rumah Sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang maksimal bagi masyarakat (Fitrianasari *et al.*, 2013).

Berangkat dari hal tersebut, maka peneliti melihat bahwa perlu diidentifikasi faktor yang efektif memengaruhi OCB pada perawat. Beberapa faktor yang memengaruhi OCB antara lain kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional dan *servant leadership*, tanggung jawab sosial, umur, keterlibatan kerja, kolektivisme serta keadilan organisasi (Wirawan, 2014). Faktor-faktor tersebut telah cukup banyak diteliti selama beberapa dekade belakangan ini. Faktor lainnya yang juga berkontribusi terhadap OCB yaitu *quality of work life* (Mohammad, Kiumarsi, & Hashemi, 2016; Chaturvedi & Saxena, 2016; Hastuti & Wibowo, 2020).

Kurniawati (2018) menjelaskan bahwa pekerja yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong timbulnya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pekerja yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh peran organisasi serta mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja, dan perusahaan. Penelitian sejalan oleh Mohammad, Kiumarsi, dan Hashemi (2016) menunjukkan bahwa salah satu variabel yang berkontribusi pada OCB adalah *quality of work life*, dimana ketika kualitas kehidupan di tempat kerja tinggi berkontribusi positif terhadap semakin tingginya OCB.

Walton (dalam Muller, Bezuidenhout, & Jooste, 2008) menjelaskan *quality of work life* sebagai keadaan sejauh mana pekerja merasa dapat memenuhi kebutuhan pribadi melalui pengalaman dalam organisasi dan merasa puas dengan pekerjaannya. Konsep *quality of work life* yang mulai berkembang sejak tahun 1970 bertujuan untuk memperbaiki kualitas kehidupan kerja dengan lebih memperhatikan kebutuhan pekerja, bukan hanya kebutuhan organisasi.

Penelitian sebelumnya oleh Uttunggadewi & Indrawati (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *quality of work life* dan

OCB, dimana semakin tinggi *quality of work life* individu maka semakin tinggi pula OCB. Hasil penelitian Chaturvedi dan Saxena (2016) yang melakukan penelitian pada guru menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior*. *Quality of Work Life* pula dianggap sebagai aspek yang penting untuk diteliti sebab seiring perkembangan zaman yang semakin modern, pekerja cenderung lebih memperhatikan kualitas hidup (*quality of life*), sehingga konsekuensinya isu-isu mengenai kualitas hidup pekerja (*quality of work life*) menjadi persoalan penting bagi pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi (Lian, Lin, & Wu, 2007).

Peneliti melihat bahwa faktor *quality of work life* ini juga penting untuk diteliti pada perawat, terlebih kaitannya dengan OCB perawat. Penelitian sebelumnya terkait kontribusi QWL terhadap OCB belum peneliti temukan pula dilakukan pada perawat di Kota Makassar, maka dari itu peneliti menganggap penelitian ini penting untuk dilakukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah terdapat kontribusi *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

## **1.3 Maksud, Tujuan, dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kontribusi *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain yaitu untuk mengetahui kontribusi *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

### **1.3.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.3.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan ilmu Psikologi dalam bidang industri dan organisasi khususnya mengenai *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* pada perawat. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

#### **1.3.3.2 Manfaat Praktis**

- a. Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* serta bagaimana hubungan dan kontribusi antara variabel.
- b. Penelitian ini juga menjadi wadah dalam mengimplementasikan teori-teori psikologi yang telah dipelajari serta mengasah kemampuan berpikir peneliti dalam proses pemecahan suatu masalah.
- c. Memberikan informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan produktivitas perawat, khususnya mengenai penerapan prinsip *quality of work life* yang dapat berdampak pada perilaku OCB perawat di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

##### **2.1.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior***

Organ (1988) mendefinisikan *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai perilaku yang bersifat diskresi yang bukan merupakan bagian dari persyaratan formal karyawan. OCB merupakan perilaku sukarela individu yang tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi, tetapi mampu meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku yang ditunjukkan merupakan inisiatif yang dipilih oleh individu sendiri dimana inisiatif tersebut tidak termasuk dalam tugas-tugas yang telah ditetapkan sebelumnya. Perilaku OCB seringkali mendapat apresiasi tersendiri secara informal baik dari atasan maupun mitra organisasi (Organ, Podsakoff & MacKanzie, 2006).

Smith *et al.* (1983) menjelaskan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku kerja yang melebihi beban tugas formal yang ada dan memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi. Organ & Ryan (1995) menjelaskan bahwa perilaku OCB merupakan perilaku yang dilakukan oleh pekerja melebihi tugas formal, sehingga apabila tidak dilakukan pekerja tidak akan menerima hukuman ataupun ketika dilakukan tidak akan langsung diberikan penghargaan. Perilaku OCB bukan merupakan suatu paksaan dari pihak manapun, tetapi apabila dilakukan akan sangat menguntungkan untuk organisasi.

Van Dyne, Graham & Dienech (1994) menyatakan OCB sebagai konsep yang bersifat menyeluruh serta terdiri dari semua perilaku positif yang relevan dari anggota-anggota organisasi. OCB mampu membuat pekerja menjalin hubungan

baik dengan masing-masing anggota unit kerja sehingga dapat meningkatkan pencapaian hasil yang kolektif dan mengurangi kebutuhan organisasi dalam pengelolaan sumber daya. Kemudian melalui OCB pekerja juga dapat memberikan nilai lebih bagi pekerja lain seperti meningkatkan kemampuan pekerja lainnya dalam melaksanakan pekerjaannya, serta penggunaan waktu yang lebih efisien dalam hal pemecahan masalah (Organ, Podsakoff & MacKanzie, 2006).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah perilaku ekstra yang dilakukan pekerja secara sukarela yang dapat membawa dampak positif bagi organisasi. Perilaku yang dilakukan bukanlah bersifat wajib ataupun paksaan dan dilakukan dengan tujuan untuk menolong individu lain di tempat kerja ataupun organisasi. Selain itu, perilaku OCB juga membawa pengaruh serta dampak positif bagi keefektifan suatu organisasi.

### **2.1.2 Faktor – faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pekerja, antara lain sebagai berikut.

#### **a. Budaya dan iklim organisasi**

Organ, Podsakoff & MacKanzie (2006) mengemukakan bahwa terdapat bukti-bukti empiris yang menunjukkan bahwa budaya dan iklim organisasi berpengaruh terhadap munculnya perilaku OCB pekerja dalam organisasi. Budaya dan iklim organisasi yang positif dan supportif dapat membuat pekerja melakukan hal-hal yang melebihi deskripsi pekerjaan yang diberikan kepadanya, sehingga dapat mendukung tujuan serta meningkatkan keefektifan organisasi.

b. Kepribadian dan Suasana Hati

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) memiliki pengaruh terhadap munculnya perilaku OCB baik secara individual atau kelompok (Williams & Shiaw, 1999). George & Brief (1992) mengemukakan bahwa kemauan individu untuk membantu orang lain dapat dipengaruhi oleh *mood* seseorang. Pekerja yang memiliki suasana hati yang positif cenderung akan memberikan bantuan kepada rekan kerjanya secara sukarela (Podsakoff *et al.*, 2000).

c. Persepsi terhadap Dukungan Organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Shore & Whyne (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi dapat menjadi salah satu faktor dari munculnya perilaku OCB pada pekerja. Pekerja yang merasa didukung oleh organisasi akan memberikan timbal balik kepada organisasi melalui perilaku OCB. Perilaku OCB timbul sebab adanya kewajiban yang dirasakan oleh individu untuk membalas dukungan organisasi yang diterima (Shore & Whyne, 1993).

d. Persepsi terhadap Kualitas Hubungan Interaksi Atasan dan Bawahan

Gaya kepemimpinan yang diterapkan juga dapat memengaruhi munculnya perilaku OCB (Organ, Podsakoff & MacKanzie, 2006). Kualitas interaksi antara atasan dan bawahan dapat meningkatkan kepuasan serta produktifitas pekerja. Hubungan yang berkualitas tersebut dapat dilihat melalui adanya kepercayaan lebih yang diberikan oleh atasan kepada pekerja sehingga pekerja akan menunjukkan perilaku yang melebihi dari apa yang diharapkan oleh atasannya (Organ, Podsakoff & MacKanzie, 2006).

e. Masa Kerja

Karakteristik individual seperti masa kerja ternyata dapat menjadi prediktor pada perilaku OCB (Greenberg & Baron, 2000). Pekerja yang telah lama bekerja dalam suatu organisasi akan memiliki kedekatan serta keterikatan terhadap organisasi tersebut. Masa kerja juga dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kompetensi pekerja dalam menyelesaikan tugasnya.

f. Jenis Kelamin

Kidder & McLean (Podsakoff *et al.*, 2000) menyatakan bahwa jenis kelamin dapat berpengaruh terhadap OCB pekerja. Perilaku kerja seperti menolong rekan kerja dan bekerjasama dengan orang lain lebih cenderung dilakukan oleh wanita daripada pria (Konrad *et al.*, 2000). Hal ini dikarenakan adanya perbedaan persepsi antara pria dan wanita terhadap perilaku OCB yaitu wanita menganggap bahwa OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* dalam organisasi dibandingkan pria (Morrison, 1994).

g. Kualitas Kehidupan Kerja (*quality of working life*)

Susanti (2015) menyatakan bahwa pekerja yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong munculnya OCB, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain, dan melakukan pekerjaan hingga melebihi apa yang diharapkan organisasi.

### 2.1.3 Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Organ (1988) menjelaskan terdapat lima aspek *organizational citizenship behavior*, yaitu:

#### a. *Altruism*

*Altruism* merupakan perilaku yang bersifat inisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja mengenai masalah organisasi maupun pribadi. Perilaku tersebut dilakukan secara sukarela seperti membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugasnya, adanya beban kerja yang berlebih, bersedia menggantikan peran atau pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir, rela membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja berlebih, dan memberikan arahan pada pekerja baru terkait proses penyesuaian diri dengan lingkungan kerja tanpa diminta. Perilaku *altruisme* dapat membuat sistem kerja menjadi lebih efisien sebab satu pekerja dapat memanfaatkan waktu membantu rekan kerja lain dalam menyelesaikan tugas yang lebih mendesak (Yen & Niehoff, 2004).

#### b. *Courtesy*

*Courtesy* adalah perilaku pekerja dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerja. Tujuannya adalah agar para pekerja terhindar dari masalah-masalah atau perselisihan interpersonal dalam organisasi. Perilaku tersebut dapat dilihat seperti menghormati privasi dan hak-hak rekan kerja, meminimalisir timbulnya masalah dengan rekan kerja, menghindari perselisihan antara rekan kerja, dan berpikir lebih matang terlebih dahulu sebelum bertindak agar tindakan yang dilakukan tidak menimbulkan hal negatif bagi rekan kerja sendiri.

c. *Conscientiousness*

*Conscientiousness* adalah perilaku pekerja yang menunjukkan dedikasi tinggi pada pekerjaan yaitu melampaui standar pencapaian kinerja. Perilaku tersebut ditunjukkan melalui pekerja yang menyelesaikan tugas sebelum waktu yang telah ditetapkan, datang lebih dari jadwal yang ada, tidak membuang waktu kerja untuk hal-hal yang tidak penting, tidak mengambil waktu istirahat secara berlebihan, serta mematuhi peraturan organisasi walaupun dalam situasi di mana tidak ada orang-orang yang mengawasi.

d. *Sportmanship*

*Sportmanship* adalah perilaku yang menunjukkan kesediaan pekerja dalam menerima apapun yang telah ditetapkan oleh organisasi, meskipun dalam keadaan yang tidak menyenangkan. Perilaku tersebut merupakan bentuk toleransi yang diberikan oleh pekerja kepada organisasi tanpa mengajukan keberatan atau keluhan secara berlebihan. Pekerja akan menunjukkan perilaku seperti tidak membesar-besarkan permasalahan yang terjadi di organisasi, pekerja mampu menerima kritik dan tidak mengeluh atas permasalahan yang sepele dan mentolerir ketidaknyamanan yang terjadi di tempat kerja.

e. *Civic Virtue*

*Civic Virtue* adalah perilaku yang menunjukkan tanggung jawab pekerja dalam keterlibatan secara penuh kepada organisasi, yaitu berpartisipasi, turut serta dan peduli terhadap kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan. Selain itu, aspek ini juga menjadi bentuk perhatian pekerja demi majunya suatu organisasi. Perilaku *civic virtue* dapat ditunjukkan melalui pekerja yang berkontribusi dalam kegiatan organisasi seperti menghadiri rapat, mengambil inisiatif untuk mengemukakan pendapat mengenai rekomendasi atau saran

yang bersifat inovatif dalam meningkatkan kualitas organisasi dan mengikuti perubahan organisasi. Pekerja yang memiliki *civic virtue* yang kuat maka pekerja cenderung mengerahkan upaya ekstra dalam meningkatkan produktivitas di organisasi (Yenn & Niehoff, 2004).

#### **2.1.4 Dampak *Organization Citizenship Behavior***

Terdapat beberapa dampak *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap organisasi, antara lain sebagai berikut (Podsakoff *et al.*, 2000).

##### **a. Meningkatkan Produktivitas Rekan Kerja dan Manajerial**

Pekerja yang menerapkan perilaku OCB akan membantu rekan kerja untuk lebih produktif dengan waktu yang lebih efisien. Dampak tersebut tidak hanya dirasakan oleh individu yang bersangkutan tetapi juga memengaruhi seluruh unit atau kelompok kerja yang ada dalam organisasi. Pihak manajerial juga terbantu dengan adanya sikap *civic virtue* pada pekerja dengan mampu memberikan saran atau ide yang bersifat membangun dalam meningkatkan efektivitas kelompok atau organisasi.

##### **b. Mendorong Penggunaan Sumber Daya yang dimiliki Organisasi untuk Tujuan yang Lebih Produktif.**

Perilaku OCB yang diterapkan oleh pekerja dalam organisasi akan membuat penggunaan sumber daya dapat di minimalisir untuk kepentingan yang lebih produktif. Salah satunya yaitu ketika terdapat pekerja yang secara sukarela memberikan orientasi dan pengenalan lingkungan kerja bagi pekerja baru. Hal ini akan membantu pihak manager untuk memanfaatkan waktu yang dimiliki untuk sesuatu yang lebih produktif.

- c. Mengurangi Kebutuhan untuk Menggunakan Sumber Daya Organisasi yang Langka pada Fungsi Pemeliharaan.

Keuntungan lain yang diperoleh dari adanya perilaku OCB yaitu dapat berdampak bagi kelompok kerja yang terjalin. Kelompok kerja tersebut mampu meningkatkan semangat tim, dukungan moral yang terus bertambah serta kekompakan akan terus terjaga. Hal ini akan membuat manajer tidak menghabiskan waktu dalam hal menjaga kesatuan atau pemeliharaan kelompok. Selain itu, pekerja yang dapat menunjukkan sikap saling menghormati satu sama lain akan mengurangi konflik yang dapat terjadi antar kelompok.

- d. Memfasilitasi Aktivitas Koordinasi Antar Anggota Tim dan Kelompok Kerja.

Perilaku pekerja yang dapat mengkoordinir kegiatan antar anggota tim atau kelompok kerja yaitu saat pekerja dengan sukarela menghadiri serta berpartisipasi aktif dalam memberikan pendapat. Pekerja juga mengupayakan agar tidak menimbulkan masalah berkepanjangan sehingga membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk menyelesaikannya.

- e. Meningkatkan Stabilitas Kinerja Organisasi.

Kinerja menjadi hal utama yang sangat dipengaruhi oleh perilaku OCB. Pekerja dengan sikap kerja yang teliti akan mempertahankan *output* dari hasil kerja dalam tingkat yang tinggi serta konsisten. Hal tersebut dapat mengurangi variabilitas kinerja dalam suatu unit atau kelompok kerja di organisasi.

- f. Meningkatkan Kemampuan Organisasi untuk Beradaptasi dengan Perubahan Lingkungan.

Pekerja yang memiliki kemampuan untuk menunjukkan kesediaan dalam hal menerima tanggungjawab yang baru, mempelajari keterampilan-keterampilan

baru yang dibutuhkan organisasi serta membantu dalam menyebarkan informasi terkait pengembangan organisasi akan membuat organisasi mudah dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Hal ini akan terimplementasi ketika pekerja memiliki perilaku OCB demi mewujudkan organisasi yang lebih berkembang.

g. Meningkatkan Kemampuan Organisasi untuk Memelihara dan Mempertahankan Pekerja yang Berkualitas.

Organisasi dapat melihat pekerja yang ingin bekerja dengan sungguh-sungguh dan melebihi ekspektasi melalui perilaku OCB yang diperlihatkan di tempat kerja. Perilaku tersebut ditunjukkan melalui kesediaan untuk menerima setiap aturan atau kebijakan yang telah ditetapkan dalam organisasi tanpa mengeluh terhadap hal-hal sepele. Sikap ini mampu mengembangkan rasa kesetiaan serta komitmen terhadap organisasi.

Beberapa dampak yang diperoleh organisasi dari adanya perilaku OCB pekerja menunjukkan bahwa OCB sangat penting diterapkan demi meningkatkan efektivitas organisasi. Atasan maupun bawahan memperoleh keuntungan positif dari perilaku OCB yang tercipta di organisasi. Keuntungan tersebut dapat dilihat dari penggunaan sumber daya yang lebih efisien serta pengembangan kemampuan atau *skill* tertentu yang dapat menunjang produktivitas kerja.

## **2.2 Quality of Work Life (QWL)**

### **2.2.1 Pengertian Quality of Work Life**

Walton (dalam Muller, Bezuidenhout, & Jooste, 2008) mendefinisikan *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) adalah keadaan sejauh mana pekerja merasa dapat memenuhi kebutuhan pribadi melalui pengalaman dalam organisasi dan merasa puas dengan pekerjaannya. Kualitas kehidupan kerja meliputi seberapa efektif lingkungan pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan nilai-nilai pribadi karyawan ketika bekerja melalui pengalaman mereka dalam suatu organisasi atau perusahaan. Cascio (2006) menjelaskan bahwa QWL adalah persepsi pekerja mengenai keamanan dalam bekerja, kepuasan, keseimbangan antara kehidupan kerja serta kemampuan untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia.

Cumming dan Worley (2009) menjelaskan kualitas kehidupan kerja sebagai hubungan antara reaksi kerja seseorang, terutama yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan kesehatan mental. Mosadeghrad, Ferlie, dan Rosenberg (2011) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi kepuasan karyawan terhadap kehidupan pekerjaannya yang dipengaruhi oleh persepsi serta perasaan pribadinya. Werther dan Davis (1996) menjelaskan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan usaha sistematis dari organisasi untuk memberikan karyawan kesempatan yang lebih besar untuk memengaruhi pekerjaannya dan kontribusi karyawan terhadap pencapaian efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah keadaan dimana pekerja dapat memperoleh pemenuhan kebutuhannya dalam bekerja, baik yang berkaitan dengan kondisi kerja,

kesejahteraan mental dan fisik, kepuasan kerja, serta pengembangan diri dan karir.

### **2.2.2 Dimensi *Quality of Work Life***

Walton (dalam Timossi, 2009) menjelaskan terdapat delapan dimensi atau komponen dalam *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja), yaitu:

1. *Adequate and fair compensation* (kompensasi/upah yang layak dan adil)

Adanya pemberian upah serta tunjangan yang adil kepada pekerja, upah yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pekerja, serta tidak adanya perbedaan gaji yang signifikan antara kolega kerja dalam jabatan yang sama (Fernandes *et al.*, 2017).

2. *Safe and healthy working conditions* (lingkungan kerja yang aman dan sehat)

Lingkungan kerja yang sehat dan aman berkaitan dengan upaya perusahaan untuk mengurangi risiko kecelakaan kerja dan masalah kesehatan yang dapat membahayakan pekerja ketika sedang bekerja, misalnya polusi visual, suara, dan udara. Serta pekerja tidak diperkenankan bekerja dalam kondisi lingkungan kerja yang terlalu berbahaya atau dapat membahayakan kesehatan. Komponen ini mencakup kondisi fisik lingkungan kerja, jam kerja yang berlebihan, situasi yang dapat mengurangi risiko terhadap terjadinya kecelakaan, serta masalah kesehatan (Walton, 1973).

3. *Immediate opportunity to use and develop human capacities* (kesempatan terbuka untuk menggunakan potensi/kapasitas yang dimiliki)

Berkaitan dengan perusahaan yang dapat menyediakan fasilitas pengembangan diri bagi pekerja, seperti autonomi dalam bekerja, pekerja dapat menggunakan kemampuan serta pengetahuannya secara maksimal dalam bekerja, serta merencanakan pekerjaannya (Walton, 1973; Fernandes *et al.*, 2017).

Detoni (dalam Fernandes *et al.*, 2017) mendeskripsikan kesempatan yang terbuka untuk menggunakan dan mengembangkan kapasitas sebagai peluang pekerja untuk membuat keputusan, kemampuan pekerja dalam bekerja, menggunakan keterampilannya ketika bekerja, evaluasi kinerja, rasa tanggungjawab atas pekerjaan yang dimiliki, serta pentingnya pekerjaan atau tugas yang dilakukan.

4. *Opportunity for continued growth and security* (kesempatan untuk berkembang dan keamanan yang berkelanjutan di tempat kerja)

Berkaitan dengan peluang pertumbuhan karir, keamanan, dan stabilitas pekerjaan (Fernandes *et al.*, 2017). Kesempatan untuk berkembang dan keamanan yang berkelanjutan mengacu pada pengembangan kemampuan dan pengetahuan, kesempatan untuk naik jabatan, dan kesempatan untuk menggunakan pengetahuan dan kemampuan baru dalam bekerja (Walton, 1973).

5. *Social integration in the work organization* (integrasi sosial dalam dunia kerja)

Berkaitan dengan hubungan personal antara rekan kerja, adanya rasa kebersamaan, kesetaraan sosial, mobilitas sosial, tidak adanya prasangka, serta pertukaran informasi yang ideal dengan rekan kerja (Walton, 1973). Hal ini juga berkaitan dengan tidak adanya diskriminasi di tempat kerja, apresiasi terhadap ide-ide, hubungan interpersonal, serta komitmen dalam tim (Fernandes *et al.*, 2017).

6. *Constitutionalism in the work organization* (tatanan keorganisasian)

Berkaitan dengan upaya perusahaan untuk melindungi hak-hak pekerja (Fernandes *et al.*, 2017). Tatanan keorganisasian mencakup privasi, kebebasan berpendapat atau kesempatan untuk memberikan opini, serta keadilan dan kesetaraan di depan hukum. Selain itu, komponen ini juga mencakup apresiasi terhadap ide-ide dan inisiatif, peraturan pekerjaan, dan sikap menghargai individu (Walton, 1973).

7. *Work and total life space* (lingkup pekerjaan dan kehidupan pribadi)

Berkaitan dengan adanya keseimbangan antara waktu yang digunakan untuk bekerja dan untuk kehidupan pribadi. Hal ini digambarkan sebagai keseimbangan antara peran di tempat kerja, waktu luang untuk keluarga, dan stabilitas waktu sehingga pekerjaan dapat memengaruhi kehidupan atau rutinitas keluarga, waktu rekreasi, serta waktu beristirahat (Timossi, 2009).

8. *Social relevance of work life* (relevansi sosial terhadap dunia kerja)

Merupakan upaya perusahaan dalam meningkatkan citranya dan melaksanakan tanggung jawab sosial sehingga berdampak pada kepercayaan diri karyawan yang meningkat (Walton, 1973). Relevansi sosial juga mencakup rasa bangga terhadap performa kerja, perusahaan, dan kepuasan akan kontribusi perusahaan terhadap masyarakat serta kepuasan terhadap jasa atau produk yang dihasilkan perusahaan tempat karyawan bekerja (Fernandes *et al.*, 2017).

### **2.3 Keterkaitan *Quality of Work Life* dan *Organizational Citizenship Behavior***

*Quality of work life* berkaitan dengan *organizational citizenship behavior*. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *quality of work life* memiliki hubungan dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa QWL berkontribusi terhadap OCB.

Kurniawati (2018) menjelaskan bahwa pekerja yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong timbulnya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pekerja yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh organisasi. Pekerja yang memiliki QWL yang tinggi akan mendorong munculnya OCB, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain dan melakukan pekerjaan hingga melebihi apa yang diharapkan organisasi (Susanti, 2015).

Senada dengan hal tersebut, pekerja yang memiliki QWL tinggi juga aktif mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja, serta perusahaan (Kurniawati, 2018).

Keterkaitan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan melalui teori pertukaran sosial (*social exchange theory*). *Social exchange theory* menjelaskan bahwa individu akan cenderung membalas hal-hal positif yang diperoleh dari individu lain. Prinsip *social exchange* juga berlaku dalam lingkungan kerja, yaitu ketika adanya kewajiban yang dirasakan oleh pekerja untuk membalas hubungan berkualitas tinggi yang diperoleh dalam lingkungan kerja (Shore, Bommer, Rao, & Seo, 2009).

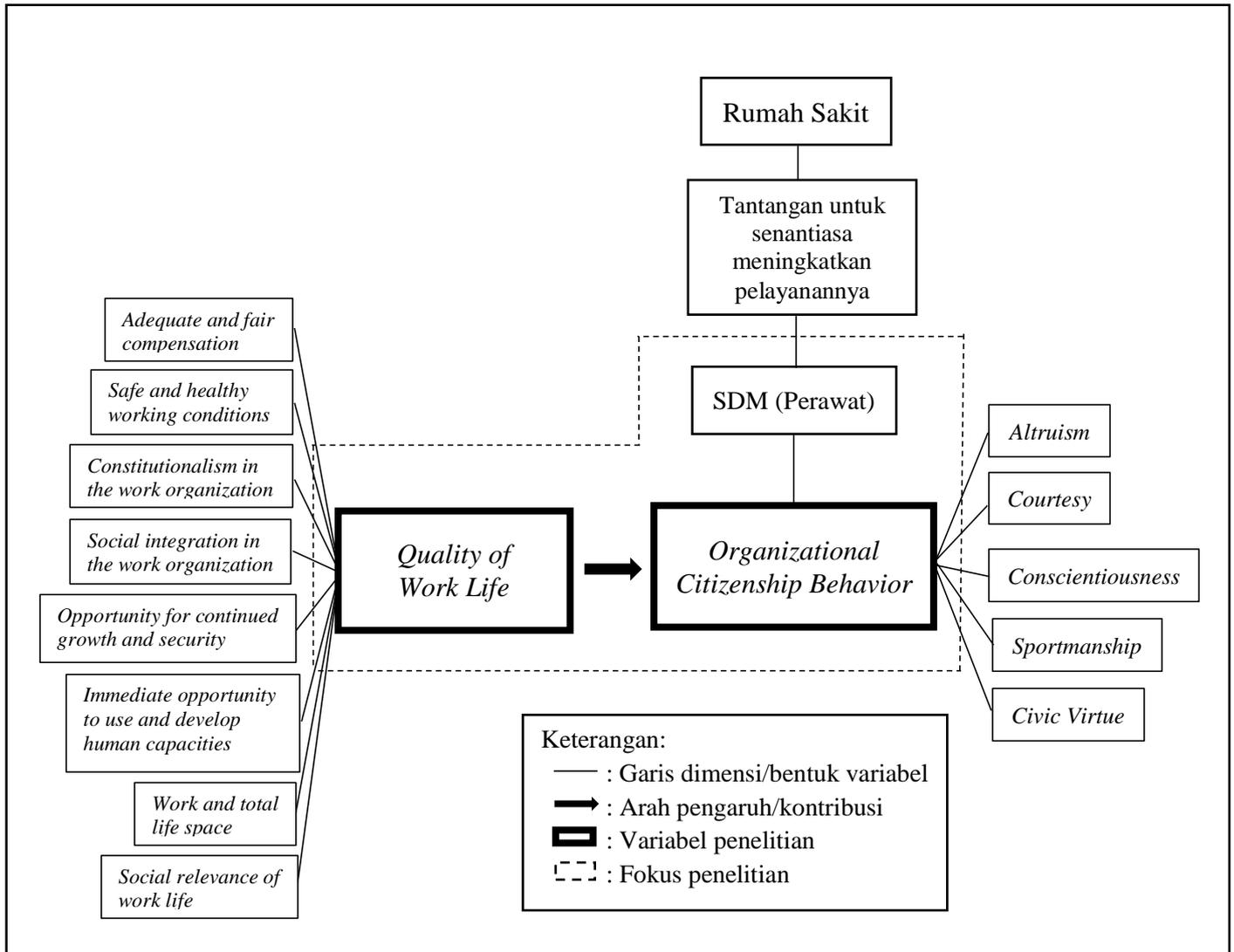
Berdasarkan teori pertukaran sosial, pekerja akan termotivasi, berkomitmen pada pekerjaan dan organisasi jika diperlakukan dengan baik, adil, dan seimbang. Interaksi antara pekerja dan organisasi saling tergantung dan bergantung, sehingga hubungan keduanya bersifat saling mempengaruhi (*reciprocal*). Apabila pekerja memperoleh pertukaran yang positif atau dengan kata lain diperlakukan dengan baik oleh organisasi, maka akan timbul komitmen untuk membalas perlakuan positif tersebut melalui kinerja pekerja (Conelly et al., 2012).

Teori pertukaran sosial juga menjelaskan bahwa pertukaran positif maupun negatif antara pekerja dan organisasi bukan hanya berpengaruh terhadap perilaku pekerja, melainkan pula terhadap perasaan dan komitmen pekerja terhadap tujuan pekerja. Hal ini menjelaskan mengapa pekerja dapat memiliki tujuan yang sama dengan organisasi. Pekerja memiliki tujuan dan harapan yang sama demi kemajuan organisasi sehingga pekerja rela melakukan tindakan-tindakan sukarela demi mencapai keberhasilan organisasi (Conelly et al., 2012).

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menunjukkan keterkaitan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian oleh Uttunggadewi & Indrawati (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *quality of work life* dan OCB, dimana semakin tinggi *quality of work life* individu maka semakin tinggi pula OCB. Hasil penelitian Mohammad, Kiumarsi, dan Hashemi (2016) menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai sebuah perguruan tinggi. Chaturvedi dan Saxena (2016) yang melakukan penelitian pada guru menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian lainnya oleh Hastuti & Wibowo (2020) yang melakukan penelitian terhadap perawat menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa QWL berkontribusi terhadap perilaku OCB pekerja. Semakin baik kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh pekerja, maka akan mendorong pekerja untuk membalas hal tersebut dengan melakukan berbagai macam perilaku-perilaku sukarela di luar tanggung jawab pekerjaannya (Santosa & Indrawati, 2020). Perilaku-perilaku sukarela tersebut dapat memberikan dampak positif bagi produktivitas maupun keefektivan jalannya organisasi.

## 2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Rumah Sakit sebagai sumber layanan kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik. Pada daerah perkotaan dimana pertumbuhan penduduk berkembang pesat perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, maka dari itu peningkatan kualitas Rumah Sakit menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan. Perawat sebagai salah satu SDM dalam Rumah Sakit memegang peranan penting dalam

mewujudkan peningkatan kualitas Rumah Sakit yang lebih baik, sebab perawat merupakan komponen yang paling sering berinteraksi dengan pasien.

Perawat diharapkan memiliki kinerja yang maksimal bahkan ekstra sehingga dapat mendukung keberhasilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Perilaku ekstra ini disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). Organisasi dalam hal ini rumah sakit sangat membutuhkan perawat yang dengan sukarela melakukan perilaku OCB. Perilaku OCB yang ditunjukkan perawat dapat berupa perilaku tolong menolong sesama rekan perawat, memberikan pelayanan ekstra ketika pasien membutuhkan, menggantikan shift perawat yang berhalangan, dan memberikan dukungan kepada rekan kerja (Fitrianasari *et al.*, 2013).

Salah satu faktor yang efektif berkontribusi terhadap OCB yaitu *quality of work life* (Mohammad, Kiumarsi, & Hashemi, 2016; Chaturvedi & Saxena, 2016; Hastuti & Wibowo, 2020). Kurniawati (2018) menjelaskan bahwa pekerja yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong timbulnya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pekerja yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh peran organisasi serta mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja, dan perusahaan.

Keterkaitan antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan oleh *social exchange theory*. *Social exchange theory* menjelaskan bahwa individu akan cenderung membalas hal-hal positif yang diperolehnya, baik dari individu lain maupun lingkungan tempatnya bekerja. Prinsip *social exchange* dalam lingkungan kerja yaitu adanya kewajiban yang dirasakan oleh pekerja untuk membalas hubungan berkualitas tinggi yang diperoleh dari lingkungan kerja (Shore, Bommer, Rao, & Seo, 2009). Pekerja yang memiliki

kualitas kehidupan kerja yang baik akan cenderung menunjukkan perilaku OCB sebagai bentuk balasan atas kontribusi positif yang diberikan organisasi kepadanya (Santosa & Indrawati, 2020).

## **2.5 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>0</sub>: Tidak ada kontribusi *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

H<sub>1</sub>: Ada kontribusi *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.