

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kepemimpinan yang tepat untuk dapat membantu pekerja menemukan makna hidupnya adalah kepemimpinan yang mampu memberikan pelayanan baik kepada karyawannya dan institusi di mana ia bekerja, serta masyarakat sekitar di mana perusahaan beroperasi. Pemimpin perusahaan perlu memberikan pelayanan dalam satu harmoni sehingga berintraksi dengan lingkungannya yang dikenal dengan *servant leadership* (kepemimpinan yang melayani).

Di Indonesia, pendekatan *Servant Leadership* ini masih sangat jarang dipraktikkan pada instansi rumah sakit. Dengan demikian, para peneliti terus melakukan penelitian lebih lanjut tentang pendekatan kepemimpinan ini di instansi rumah sakit (Chon dan Zoltan, 2019). Salah satu hasil penting yang dihasilkan dari praktik kepemimpinan yang melayani adalah *Organizational Citizenship Behavior* karyawan (Bavik et al., 2017). OCB didefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat penting untuk menciptakan hubungan sosial yang lebih baik dan lebih efektif pada individu, kelompok, dan organisasi. tingkat Podsakoff et al., (2014). Studi sebelumnya menurut Koyuncu et al., (2014) telah mencatat bahwa, di bawah pemimpin yang melayani, karyawan merasakan tingkat pengakuan dari pemimpin yang lebih tinggi dalam layanan yang diberikan tenaga medis kepada pasien. Namun, apakah pemimpin yang melayani menggunakan mekanisme ini untuk mendorong OCB terhadap rekan kerja dan grup masih belum diketahui dan dapat membantu sebuah instansi rumah sakit menjadi lebih efektif dalam memberikan layanan pelanggan yang baik.

Menurut Wahyu et al (2019), hasil penelitian ini menunjukkan *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap OCB. *Servant Leadership* dan iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. *Servant Leadership* secara signifikan mempengaruhi OCB, iklim organisasi tidak mempengaruhi OCB. *Servant Leadership* dapat mempengaruhi OCB melalui kepuasan kerja, saat iklim organisasi dapat mempengaruhi OCB secara tidak langsung sehingga melalui kepuasan kerja terlebih dahulu. Lalu, Hasil analisis data menurut Willie (2019) menunjukkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi di PT.Cobra Dental Group. Sedangkan hasil penelitian menurut Vania CP & Roy S., (2013) menunjukkan bahwa *Servant Leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Servant Leadership* dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Studi tentang *Servant Leadership* terhadap OCB menunjukkan hasil yang berbeda, beberapa studi menunjukkan bahwa Menurut Wahyu et al (2019), hasil penelitian ini menunjukkan *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap OCB dan menurut Willie, (2019) menunjukkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi. Sementara dari studi ini menurut Vania CP & Roy S, (2013) menunjukkan bahwa *Servant Leadership* tidak berpengaruh signifikan terhadap

Organizational Citizenship Behavior. Hal ini menunjukkan *reseach gap* atau perbedaan hasil penelitian terdahulu.

Servant Leadership adalah gaya kepemimpinan yang paling efisien dan efektif dalam sebuah organisasi (Song et al, 2022). Seorang pemimpin adalah salah satu tokoh utama dalam organisasi yang bertanggung jawab penuh atas perilaku para pengikutnya (Pringle et al., 2022). Seorang peneliti mengatakan perilaku karyawan adalah cerminan perilaku pemimpin, karyawan lebih cenderung merasa diakui di dalam organisasi karena didengarkan oleh pimpinannya. Ini adalah jenis kepemimpinan yang mendukung bawahannya (Rehman et al., 2021).

Menurut Mone et al, (2011), *Employee Recognition* atau pengakuan karyawan dapat dilihat sebagai bentuk umpan balik positif yang memperkuat perilaku karyawan, atau mengapresiasi pencapaian tujuan atau tugas tertentu. Hal ini juga meningkatkan kepuasan karyawan, motivasi, dan moral. Selain itu, pengakuan dan penghargaan dapat mempengaruhi secara positif keberhasilan organisasi, karena meningkatkan kinerja karyawan dan berpengaruh pada OCB karyawan.

Service Climate adalah perasaan bersama dari karyawan organisasi sehubungan dengan kebijakan, praktik, dan prosedur yang berfokus pada layanan dan perilaku terkait layanan yang diamati oleh karyawan yang dihargai, didukung, dan diharapkan oleh organisasi (Bowen dan Schneider 2014). Oleh karena itu, *Service Climate* organisasi memengaruhi OCB karyawan seperti, cara karyawan memberikan layanan, dan dengan demikian membentuk pengalaman pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan (Bowen & Schneider 2014). Artinya, karyawan yang beroperasi di *Service Climate* yang kuat menunjukkan perilaku berorientasi layanan terhadap pelanggan mereka (Schneider, White, dan Paul 1998).

RSUD Dr. Soedirman adalah rumah sakit umum yang berada dibawah otoritas Pemerintah Kabupaten Kebumen. RSUD Dr. Soedirman beralamat di Jl. Lingkar Selatan, Kenteng, Muktisari, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54317, Indonesia. Pada tahun 2014 berubah nama menjadi RSUD Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN yang sebelumnya bernama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen. Sepanjang Tahun Perjalanan RSUD Dr. Soedirman Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kebumen berdiri sejak tahun 1917 yang dikelola oleh misi Zending Belanda. Sejak tahun 1953, RSUD Kabupaten Kebumen resmi menjadi milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri kesehatan RI Nomor 233/Menkes/SK/VI/1983 tentang Penetapan Tambahan Beberapa Rumah Sakit Umum Pemerintah sebagai Rumah Sakit Umum Pemerintah Kelas B dan C, maka RSUD Kabupaten Kebumen menjadi Rumah Sakit Pemerintah kelas C.

Di instansi Rumah Sakit Umum Daerah Soedirman Kebumen memiliki keterkaitan seorang pemimpin dan juga perilaku kewarganegaraan karyawan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan, perawat, sampai dokternya memiliki sikap yang baik. Iklim layanan atau *Service Climate* tumbuh karena mereka dihargai dalam

memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Yang berarti bahwa jika suatu organisasi memiliki lingkungan yang baik maka hal tersebut tercipta atau terbangun karena seorang pemimpin yang menggunakan gaya kepemimpinan melayani yang baik karena memberikan pengakuan terhadap karyawan, rekan rekan kerja yang saling membantu sehingga menimbulkan perilaku OCB pada instansi tersebut. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengvalidasi hal tersebut karena tidak adanya kesenjangan fenomena pada instansi tersebut. Model penelitian yang saya gunakan menggunakan model penelitian yang digunakan oleh (Elche et al, 2020) yang saya replikasi modifikasi. Untuk modifikasinya sendiri saya mengganti satu variable, yaitu variable *empathy* dengan variable *Employee Recognition*.

B. RUMUSAN MASALAH

Studi ini akan mengkaji pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan variable mediasi *Service Climate* dan *Employee Recognition*, sehingga rumusan masalah yang dibangun :

1. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Service Climate*?
2. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Employee Recognition*?
3. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
4. Apakah *Service Climate* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
5. Apakah *Employee Recognition* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?

6. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui mediasi *Service Climate*?
7. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui mediasi *Employee Recognition*?

C. TUJUAN

Studi ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan variable mediasi *Service Climate* dan *Employee Recognition*, sehingga tujuan yang dapat disimpulkan :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Service Climate*
2. Untuk menganalisis pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Employee Recognition*
3. Untuk menganalisis pengaruh *Servant Leadership* terhadap OCB
4. Untuk menganalisis pengaruh *Service Climate* terhadap OCB
5. Untuk menganalisis pengaruh *Employee Recognition* terhadap OCB
6. Untuk menganalisis peranan *Service Climate* sebagai pemediasi pengaruh *Servant Leadership* terhadap OCB
7. Untuk menganalisis peranan *Employee Recognition* sebagai pemediasi pengaruh *Servant Leadership* terhadap OCB

D. IMPLIKASI PENELITIAN

1. Implikasi empiris

Penelitian ini diharapkan mendapatkan hasil yang dapat memberi tambahan bukti empiris serta pengembangan ilmu terkait dengan *Servant Leadership*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Service Climate*, dan *Employee Recognition*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi atau rujukan bagi kepentingan peneliti untuk melakukan penelitian berkelanjutan atau penelitian yang baru mulai dilakukan, terutama referensi terkait dengan variable variable tersebut.

2. Implikasi praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah atau memberikan informasi kepada perusahaan terkait *Servant Leadership*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Service Climate*, dan *Employee Recognition*. Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah mengenai masalah sumber daya manusia.