

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tercapainya tujuan organisasi atau berhasilnya suatu organisasi dalam sebuah organisasi baik itu organisasi bisnis atau publik ditandai dengan kemampuan sebuah organisasi dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) yang mereka miliki. SDM dalam sebuah organisasi merupakan salah satu elemen yang sangat penting dan patut untuk mendapatkan perhatian khusus dari organisasi. Pegawai merupakan sumber daya manusia yang pada hakikatnya memegang peranan penting dalam proses operasionalisasi organisasi. Dalam dunia kerja seperti ini, sering kali komitmen seseorang terhadap suatu organisasi yang menaunginya menjadi isu yang sangat penting. Salah satu variabel yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan adalah komitmen yang dimiliki oleh pegawai (Sumiati, Ardiana, Pratiwi., 2018).

Komitmen yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absensi, dan rendahnya tingkat keluar masuk karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki produktifitas tinggi pula dan begitu juga sebaliknya, karyawan yang memiliki komitmen yang rendah akan berdampak negatif. Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar organisasi. Komitmen kerja menjadi pegawai lebih memungkinkan untuk menerima ganjaran ekstrinsik seperti penghasilan dan psikologis yang berhubungan dengan keanggotaan (Tobing, 2009). Karyawan yang memiliki komitmen yang rendah mungkin akan

meninggalkan organisasi. Perputaran tenaga kerja merupakan salah satu tantangan yang dihadapi organisasi dan berdampak pada kinerja organisasi tersebut. Konsep *turnover* karyawan merupakan salah satu tema dalam analisis dunia kerja yang mengacu pada proses di mana karyawan meninggalkan organisasi. Ini juga bisa merujuk sebagai tingkat pergerakan individu melintasi batas keanggotaan dari sistem sosial. Maka dari itu organisasi diharuskan untuk dapat memperoleh dan mempertahankan karyawannya yang tidak hanya berkompetensi atau memiliki kinerja tinggi, tetapi juga berkepribadian baik serta memiliki loyalitas yang tinggi pula. Hal ini dikarenakan pergantian karyawan dalam organisasi adalah salah satu masalah utama yang secara luas mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Ubagu *et al.*, 2020)

Mencapai kinerja organisasi yang baik tentunya dibutuhkan SDM yang mempunyai kualitas kerja yang tinggi, tentunya dalam hal ini adalah kinerja yang baik (Ukkas and Latif, 2017). Kinerja maksimal merupakan tuntutan organisasi yang ditunjukkan tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga *extra-role* yang disebut juga sebagai Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (PKO) namun paling sering dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Prihatsanti and Dewi, 2010). *Organizational Citizenship Behavior* menurut Bolino, Turnley and Bloodgood (2002) adalah perilaku karyawan yang bersedia bekerja melebihi peran dan tugas yang diwajibkan secara langsung tidak diakui oleh sistem reward. Sementara Organ dalam (Prihatsanti and Dewi, 2010) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berikatan langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan efektifitas organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* juga merupakan suatu perilaku positif individu sebagai

anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang ditentukan secara formal (Prihatsanti and Dewi, 2010).

Organizational Citizenship Behavior sebagai perilaku berbasis kerja yang dilakukan oleh karyawan sehingga mereka dapat melampaui persyaratan minimum pekerjaan mereka (Khurana, Singh dan Khandelwal, 2014). *Organizational Citizenship Behavior* dianggap sebagai salah satu sikap paling penting yang mempengaruhi perilaku karyawan (Pourkiani, Farokhian and Gheisari, 2014). Robbins dan Judge dalam Lubis (2015) mengatakan bahwa organisasi yang individunya memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula. Sehingga OCB adalah rasa memiliki terhadap organisasi atau memiliki rasa bagian dalam organisasi yang ada dalam diri individu yang secara sukarela untuk mengerjakan tugas atau peran yang diluar tanggung jawabnya yang ditentukan secara formal. Tingginya tingkat OCB karyawan dinilai berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi (Bhatla, 2017; Organ, 2018).

Organizational Citizenship Behavior dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Budaya & Iklim Organisasi, persepsi terhadap dukungan organisasi, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan Masa kerja, kepribadian dan suasana hati, jenis kelamin, kepuasan kerja, komitmen, Identitas Organisasi, kecerdasan emosional, kepemimpinan, kepuasan kerja, dorongan motivasi, Kualitas kehidupan kerja, Keheningan Organisasi, Moral psikologi (Chahal and Mehta, 2010; Kasraie *et al.*, 2014; Acaray and Akturan, 2015; Zhang, Guo and Newman, 2017; Daud, Sidin and Amqam (2019).

Organizational Citizenship Behavior selain menjadi perilaku sukarela juga

menjadi perilaku yang terbentuk dari banyak faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Salah satu faktor eksternal pembentuk OCB pada karyawan adalah faktor lingkungan. Sehingga dapat dikatakan bahwa organisasi bisa membentuk OCB pada karyawan dengan cara menciptakan lingkungan yang dapat merangsang karyawan untuk menunjukkan OCB (Djati, 2009).

Diantara faktor-faktor diatas, sejauh penelusuran peneliti telah banyak dilakukan penelitian terkait beberapa faktor diatas terhadap OCB namun berbeda halnya dengan kualitas kehidupan kerja atau yang sering disebut dengan istilah *Quality of Work Life (QWL)* yang masih kurang khususnya di rumah sakit. Selain budaya organisasi, QWL juga merupakan faktor yang mempengaruhi OCB. *Quality of Work Life* digambarkan sebagai persepsi karyawan bahwa mereka nyaman terhadap pekerjaannya, secara relative merasa puas dan mendapat kesempatan untuk tumbuh dan berkembang (Kusuma, Raharjo and Prasetya, 2015). *Quality of Work Life* adalah kualitas hidup seseorang yang dipengaruhi oleh konteks pekerjaan yang dimilikinya secara luas dimana individu tersebut akan mengevaluasi pengaruh berkerja terhadap hidupnya serta aspek-aspek yang menyusun QWL meliputi kesejahteraan umum, hubungan rumah dan pekerjaan, kepuasan kerja, control kerja, kondisi kerja, dan stress kerja (Easton and Laar, 2010).

Quality of Work Life dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek. Menurut Reddy and Reddy (2010) kesehatan dan kesejahteraan pekerja, keamanan pekerjaan, serta pengembangan kompetensi termasuk aspek dari QWL. Sementara, Easton and Laar (2010) mengatakan bahwa *work interface, job and career satisfaction* (kepuasan kerja) *general well-being* (kesejahteraan umum), dan

work conditions (kondisi kerja) merupakan beberapa aspek yang menyusun QWL. Menurut (Chandranshu Sinha, 2012) aspek atau dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur QWL yaitu komunikasi, pengembangan dan pertumbuhan karir, komitmen organisasi, dukungan emosional supervisor, pengaturan kerja yang fleksibel, budaya responsive pegawai keluarga, motivasi pegawai, iklim organisasi, dukungan organisasi, benefit dan imbalan, dan kompensasi.

Sementara menurut Walton QWL dapat dipengaruhi beberapa aspek diantaranya peningkatan keterampilan, adanya lingkungan kerja yang kondusif, adanya hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan, dapat memuaskan kebutuhan karyawan, memiliki relevansi sosial dan integrasi sosial (Zin, 2004). Apabila aspek-aspek organisasi QWL tersebut dapat dipenuhi oleh suatu organisasi sesuai dengan aturan maka dapat memberikan persepsi positif bagi karyawan akan kenyamanan dan prestasi kerja yang dihasilkan (Aisyah and Wartini, 2016), serta mampu mendorong karyawan berperilaku “lebih dari” pekerjaan yang menjadi tanggung jawab secara formal (Aini, Hardjajani and Priyatama, 2014).

Saat ini, QWL dipandang sebagai dimensi penting dari kualitas hidup. Selain itu, QWL yang tinggi sangat penting bagi organisasi untuk menarik dan mempertahankan pekerja (Kasraie, Parsa, Hassani, Zadeh., 2014). Oleh karena itu organisasi yang kurang memenuhi kebutuhan karyawan akan QWL yang baik akan sulit bertahan ditempat tersebut, mengingat karyawan akan lebih memilih berpindah ketempat yang lebih mempertimbangkan karyawan dalam aspek QWL, karena pekerja berfikir bahwa tempat lain lebih menghargai dirinya (Cascio and Boudreau, 2011). Serta berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Inceng, Hamzah, Umar., (2019) menunjukkan bahwa QWL memiliki pengaruh tidak

langsung terhadap kinerja pegawai melalui OCB, namun QWL tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti memilih dimensi yang dikemukakan oleh Cascio untuk mengukur QWL karena semua dimensi ini telah mewakili teori yang dikemukakan sebelumnya dan aspek-aspek ini telah dipakai untuk mengukur QWL oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

Organ *et al.* (2006) dalam (Nengsih, 2013) untuk mengukur OCB terdapat lima dimensi yaitu *Altruism*, perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas maupun masalah pribadi, *Conscientiousness* adalah perilaku yang ditunjukkan dengan berusahamelebihi yang diharapkan organisasi, *Sportmanship* diartikan perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan, *Courtesy* yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal, *Civic Virtue* diartikan perilaku yang mengidentifikasi tanggung jawab pada kehidupan organisasi. Dimensi ini telah banyak dilakukan dalam beberapa penelitian yakni penelitian yang dilakukan oleh (Wasdopo and Minadaniati, 2012; Prihatsanti and Dewi, 2010; Lubis, 2015; Meylandani, 2013; Made and Bagus, 2017; Nengsih, 2013; Pourkiani, Farokhian and Gheisari, 2014; Purwanti and Mafizaton, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh El-sayed and El- fattah, (2018) menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan QWL terhadap OCB, hal ini menunjukkan QWL merupakan faktor yang mempengaruhi OCB. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kasraie, Parsa, Hassani, Zadeh., (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif QWL terhadap OCB

pada pada staf rumah sakit Oshnaviyeh. Hal ini dapat diartikan bahwa jika karyawan mempersepsikan QWL ditempat kerjanya baik atau kondusif (tinggi), maka OCB karyawan juga tinggi, sebaliknya jika QWL dipersepsikan kurang baik atau kurang kondusif (rendah), maka tingkat OCB karyawan juga rendah.

Penelitian Pio, Revo and Tampi (2018) menunjukkan bahwa, ada pengaruh yang signifikan dan langsung antara QWL dan OCB, yang berarti bahwa QWL sangat terkait dengan OCB dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, diharapkan dapat meningkatkan kontribusi karyawan dan produktivitas dalam memajukan lembaga. Berbeda pendapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruhana, Ika, Astuti, Endang Siti, Utami, Hamidah Nayati, Afrianti, Tri Wulida (2019) yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan QWL terhadap OCB.

Berdasarkan pemaparan diatas terlihat bahwa ada keterkaitan antara variabel QWL dengan OCB. Hal ini didukung oleh Susanti (2015) yang mengatakan bahwa dalam mengembangkan dan menumbuhkan OCB pada karyawan, juga dibutuhkan penciptaan QWL yang baik. Dengan kata lain, QWL yang dimiliki oleh karyawan mempengaruhi tingkat OCB yang akan ditunjukkan oleh karyawan terhadap organisasinya. Berdasarkan beberapa variabel yang dikemukakan diatas, maka peneliti menggunakan teori *Quality of Work Life* (QWL) oleh Cascio (2011) yang terdiri dari sembilan indikator yaitu kompensasi yang seimbang, komunikasi, keselamatan lingkungan kerja, penyelesaian konflik keterlibatan karyawan, ketersediaan fasilitas, pengembangan karir, rasa bangga terhadap institusi dan rasa aman terhadap pekerjaan sedangkan untuk teori OCB oleh Organ (1988) yang terdiri dari lima indikator yaitu *Altruism*,

Conscientiousness, Courtesy, Civic virtue, Sportsmanship.

Sejauh penelusuran peneliti telah banyak dilakukan penelitian pengaruh terkait dari hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, dari beberapa hasil penelitian tersebut terdapat dua hasil yang berbeda yakni berpengaruh dan tidak berpengaruh dan juga masih kurangnya penelitian analisis jalur terkait penelitian QWL terhadap kinerja pegawai melalui OCB.

Selain angka *turnover*, waktu keterlambatan juga dapat menghambat waktu pelayanan dan penyelesaian tugas. Karyawan yang sering datang terlambat secara pribadi menunjukkan ketidakdisiplinan dan ketidakpatuhan. Pada organisasi tertentu, keterlambatan pada batas waktu tertentu akan berakibat pada pemotongan gaji. Namun karyawan menganggap hal tersebut sebagai konsekuensi pribadi atas ketidakdisiplinan mereka. Padahal ada pekerjaan atau pelayanan tertentu yang dapat tertunda atau bahkan tidak bisa diselesaikan tepat waktu karena keterlambatan. Di RS Amal Sehat Sragen, pada awal tahun 2019 karyawan rata-rata terlambat 35 menit/orang/bulan (0,2 jam) dan menurun menjadi rata-rata 18 menit/orang/bulan (0,5 jam). Sehingga persen penurunannya sebesar 49%.

Berdasarkan data dari RS Amal Sehat Sragen diatas peneliti berasumsi OCB yang dimiliki pegawai RS Amal Sehat Sragen masih rendah, maka diperlukan perhatian khusus terhadap faktor yang mempengaruhinya dan apakah OCB yang rendah akan berakibat pada kinerja, sehingga data dan informasi dari penelitian sebelumnya, penjelasan dari para ahli, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti

mengenai pengaruh QWL, dan OCB terhadap kinerja pegawai baik secara langsung atau tidak langsung di RS Amal Sehat Sragen Tahun 2024.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan data yang diperoleh dari RS Amal Sehat Sragen mengenai angka keterlambatan pada awal tahun 2019 karyawan rata-rata terlambat 35 menit/orang/bulan (0,2 jam) dan menurun menjadi rata-rata 18 menit/orang/bulan (0,5 jam). Sehingga persen penurunannya sebesar 49%. Meskipun angka keterlambatannya menurun namun hal ini menunjukkan bahwa terdapat pegawai yang masih tidak patuh dengan peraturan sehingga mereka terlambat dapat ke tempat kerja. Berdasarkan data tersebut sehingga peneliti berasumsi bahwa pegawaidi RS Amal Sehat Sragen memiliki OCB masih kurang baik sebab karyawan yang datang terlambat ke tempat kerja menunjukkan ketidakpatuhan terhadap peraturan dan prosedur organisasi. Pada organisasi tertentu, keterlambatan pada batas waktu tertentu akan berakibat pada pemotongan gaji. Namun karyawan menganggap hal tersebut sebagai konsekuensi pribadi atas ketidakdisiplinan mereka. Padahal ada pekerjaan atau pelayanan tertentu yang dapat tertunda atau bahkan tidak bisa diselesaikan tepat waktukarena keterlambatan.

Perilaku-perilaku yang tidak mencerminkan seseorang karyawan tersebut memiliki sikap OCB atau OCB yang rendah, seperti menggunakan jam istirahat lebih awal, datang terlambat, pulang cepat, merasa risih ketika pimpinan atau atasan sedang melakukan cek kinerja dikantor, dan beberapa karyawan tidak mengikuti program-program atau kegiatan yang sedang dilaksanakan oleh organisasi karena dirasa kegiatan tersebut tidak penting. Pegawai yang memiliki perilaku

OCB seperti sukarela membantu karyawan lain, membantu dalam menyelesaikan tugas administrasi karyawan ketika karyawan yang bertugas sedang izin cuti, membantu menyusun surat pengadaan, membantu mempersiapkan kebutuhan program pelatihan dan lain-lain, hal ini dapat diindikasikan karyawan tersebut memiliki tingkat OCB yang tinggi.



Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tercapainya tujuan organisasi atau berhasilnya suatu organisasi dalam sebuah organisasi baik itu organisasi bisnis atau publik ditandai dengan kemampuan sebuah organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang mereka miliki dan organisasi juga harus mengusahakan kinerja pegawai yang optimal, karena kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh kerja tim atau kelompok kerja, dan dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja maksimal tidak hanya menuntut perilaku *in-role* yang berdasarkan tanggung jawab formal tetapi juga *extra-role* yang berdasarkan diluar dari tanggung jawab formal yang disebut juga sebagai OCB namun paling sering dikenal dengan OCB.

Berhasilnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tentunya organisasi harus memiliki para pegawainya yang tidak hanya melakukan pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya saja, tetapi juga melakukan pekerjaan yang diluar dari tugas pokoknya. *Organizational Citizenship Behavior* dapat berkontribusi pada kesuksesan organisasi dengan meningkatkan produktivitas rekan kerja dan manajerial, membebaskan sumber daya sehingga dapat digunakan untuk tujuan yang lebih produktif, mengurangi kebutuhan untuk mencurahkan sumber daya yang langka untuk fungsi pemeliharaan murni, membantu mengoordinasikan aktivitas baik di dalam maupun di seluruh pekerjaan. kelompok, memperkuat kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan memungkinkan organisasi untuk beradaptasi lebih efektif terhadap perubahan lingkungan. Selain itu karyawan yang mendemonstrasikan OCB menampilkan kepercayaan diri (*self-efficacy*), optimisme, kegigihan dalam mencapai tujuan (harapan), dan

bertahan saat mengalami masalah (resiliency) (Adillah, Sidin and Amqam, 2019).

Pengaruh OCB terhadap kinerja dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang baik dari organisasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui perilaku pegawai yang ditunjukkan dalam kinerjanya (Robbins and Judge, 2008). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tehran, Abtahi and Esmaili (2013), yang menunjukkan bahwa OCB dapat berpengaruh langsung secara positif terhadap kinerja karyawan, dengan kata lain OCB dapat meningkatkan kinerja.

Organizational Citizenship Behavior timbul dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhinya, baik dari individu itu sendiri maupun dari organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB sangatlah kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan, kepuasan kerja, komitmen, masa kerja dan jenis kelamin, QWL, dan keheningan organisasi.

Dari beberapa faktor di atas, peneliti ingin mengkaji faktor kondisi atau keadaan kerja dalam organisasi yang mempengaruhi munculnya OCB pegawai serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di RS Amal Sehat Sragen. Adapun faktor tersebut adalah kualitas kehidupan organisasi yang diyakini sebagai prediktor terhadap munculnya OCB pegawai RS Amal Sehat Sragen.

QWL organisasi saat ini dipandang sebagai dimensi penting dari kualitas

hidup. Selain itu, QWL yang tinggi sangat penting bagi organisasi untuk menarik dan mempertahankan pekerja (Kasraie, Parsa, Hassani, & Zadeh., 2014). Pada penelitian Pio, Revo and Tampi (2018) menyatakan bahwa QWL sangat terkait dengan OCB dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, diharapkan dapat meningkatkan kontribusi karyawan dan produktivitas mereka dalam memajukan lembaga.

QWL dapat secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Acheampong *et al.* (2016), Fathimath *et al.* (2014), Gayathiri and Ramakrishnan (2013), Rashmi and Tripathi (2015) yang dimana dari semua hasil penelitian ini menunjukkan bahwa QWL berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Dan juga QWL dapat berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui OCB, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Inceng, Hamzah, & Umar (2019) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung QWL terhadap kinerja pegawai melalui OCB sebagai variabel intervening.

Berdasarkan kajian masalah dan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di rumah sakit Amal Sehat Sragen dikarenakan sejauh penelusuran peneliti telah banyak penelitian yang mengkaji pengaruh QWL terhadap OCB namun masih kurang yang mengkaji di rumah sakit khususnya di rumah sakit yang berlandaskan keagamaan. Rumah Sakit Amal Sehat Sragen merupakan rumah sakit yang berlandaskan filosofi keagamaan, yang dimana rumah sakit yang berlandaskan dengan filosofi keagamaan harusnya memiliki OCB yang tinggi. sehingga hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh QWL terhadap kinerja pegawai melalui OCB di rumah sakit berlandaskan keagamaan,

yang mungkin ada hal yang berbeda daridengan penelitian yang lain yang menelit i di rumahsakit yang tidak berlandakan filosofi keagamaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah diatas, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah *Quality Of Work Life* ber pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen?
3. Apakah *Quality Of Work Life* ber pengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen?
4. Apakah *Quality Of Work Life* ber pengaruh lterhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* di RumahSakit Amal Sehat Sragen?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh langsung *Quality Of Work Life* terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen.
2. Pengaruh langsung *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen.
3. Pengaruh langsung *Quality Of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen.
4. Pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dibentuknya tujuan penelitian diharapkan akan memberikan manfaat terutama:

1. Manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

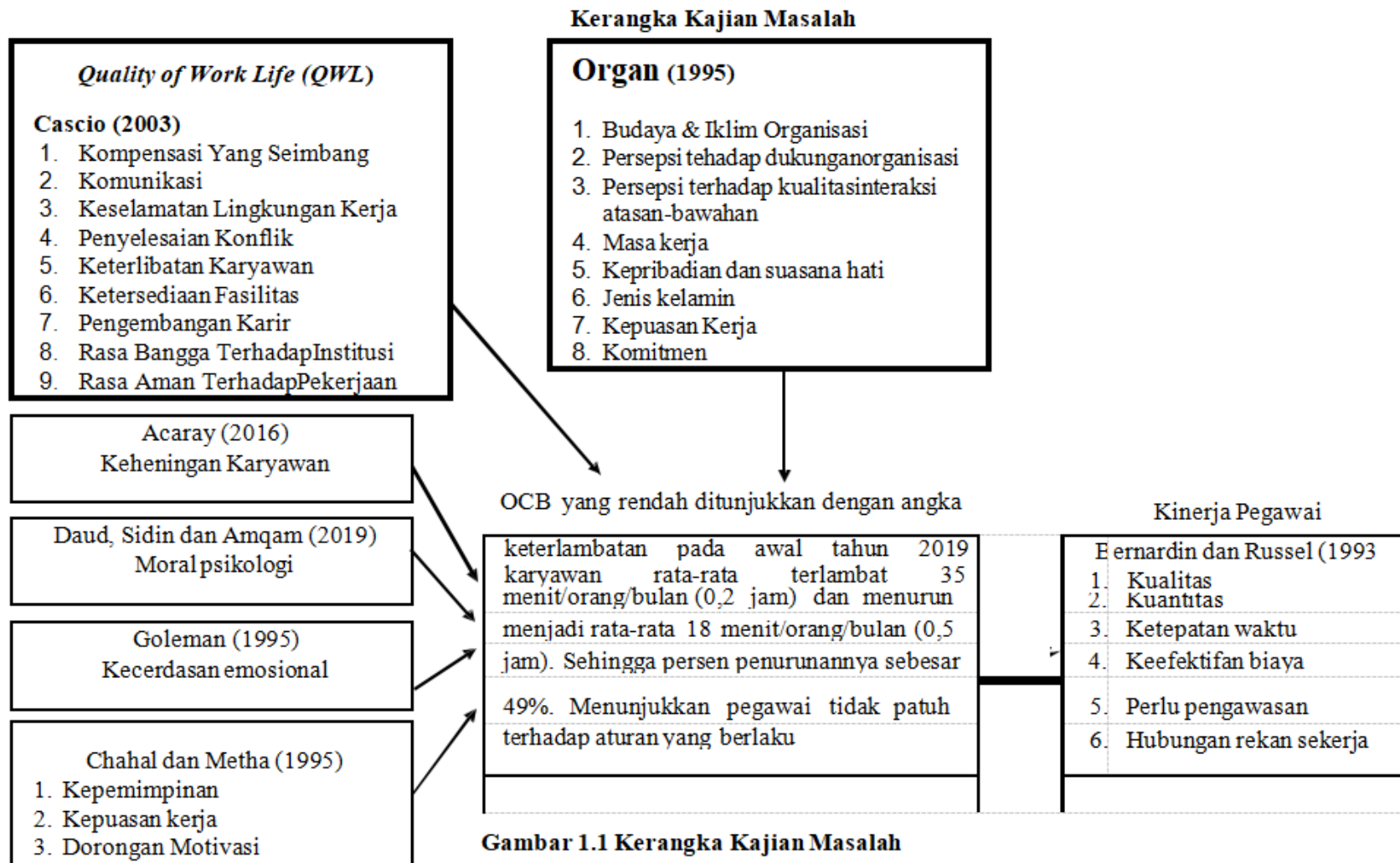
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama bidang administrasi rumah sakit yang berkaitan tentang *Quality of Work Life*, kinerja pegawai, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Manfaat bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Rumah Sakit Amal Sehat Sragen mengenai ada tidaknya pengaruh positif *Quality of Work Life* terhadap kinerja pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior*. Serta diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Amal Sehat Sragen 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 salahsatu cara mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama dibangku kuliah serta penelitian ini menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi.



Gambar 1.1 Kerangka Kajian Masalah

Sumber: (Cascio (2003), Chahaland metha (2010), Daud, Sidin and Amqam (2019)