

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek utama untuk menentukan kelangsungan dan efektivitas organisasi, karena dalam mewujudkan efektivitas organisasi sangat bergantung pada praktik-praktik SDM yang berkualitas dari organisasi tersebut. Saat ini terdapat pengembangan baru yang melihat karyawan sebagai bukan hanya sumber daya, mereka adalah modal yang perlu dikelola dan dikembangkan oleh organisasi. Suatu organisasi atau perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni dalam mencapai keunggulan dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang mumpuni harus mampu mengemban tanggung jawab dan tuntutan organisasi pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Sulit bagi organisasi untuk mewujudkan tujuan tanpa adanya perilaku karyawan yang mendukung tujuan organisasi.

Menurut Robbins & Judge (2006), perilaku karyawan menentukan kinerjanya, dan sikap orang tersebut terhadap pekerjaannya dalam organisasi menentukan perilakunya. Semakin positif sikap tenaga kerja, maka semakin besar kualitas perilaku karyawan dan pada akhirnya menjamin kelangsungan hidup organisasi. Dalam industri jasa, di mana operasi bisnis dilakukan secara langsung dengan pelanggan, upaya harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu bisnis jasa adalah rumah sakit. Faktor penentu kualitas pelayanan prima di rumah sakit adalah tugas

perawat sebagai ujung tombak rumah sakit yang berhadapan langsung dengan keluarga pasien.

Rumah sakit di Indonesia semakin berkembang dengan cepat, dan setiap Rumah Sakit akan berusaha memberikan pelayanan terbaik dan maksimal, juga teknologi tercanggih untuk masyarakat. Karena keinginan masyarakat untuk pelayanan yang baik, persaingan di antara Rumah Sakit semakin ketat. Rumah sakit adalah salah satu tempat yang memprioritaskan pelayanan, ini berarti bahwa semua karyawan rumah sakit, termasuk dokter, perawat, dan petugas lainnya harus berperilaku dengan cara yang menunjukkan kualitas layanan prima saat bekerja. Rumah sakit saat ini sedang menghadapi sejumlah masalah dalam upaya mereka untuk berhasil dan memberikan pelayanan terbaik. Perilaku karyawan yang tidak menguntungkan bagi organisasi adalah salah satu masalah utama. Perawat merupakan SDM penting bagi operasional rumah sakit. Untuk menghadapi tugas perawat yang kompleks, diharapkan dan dibutuhkan kesabaran ekstra dari para perawat dalam menjalankan tugas medis di rumah sakit.

Dengan demikian, kinerja perawat memegang peranan penting dalam keberhasilan rumah sakit sebagai upaya dalam memenuhi kepuasan pasien dengan pelayanan yang berkualitas. Penentuan dalam kemampuan suatu organisasi tidak hanya di nilai dari perilaku karyawan yang diberi tanggung jawab berdasarkan uraian pekerjaannya, melainkan dari perilaku karyawan yang tidak termasuk pada uraian kerjanya. Perilaku seorang karyawan yang tidak termasuk dalam tanggung jawabnya dalam uraian kerjanya disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB-nya tercermin dalam perilakunya yang

membantu orang lain atau secara sukarela mengambil tanggung jawab tambahan (Napitupulu, 2018). Kemampuan berempati dengan rekan memungkinkan perawat untuk memahami orang lain dan sekitarnya, serta menyamakan dengan nilai-nilai yang dipercaya, baik secara pribadi maupun oleh orang-orang di sekitarnya, sehingga menghasilkan perilaku yang baik (Saqila, 2021). OCB merupakan sikap pilihan yang tidak termasuk pada fungsi pekerjaan formal; namun, OCB adalah sikap yang membantu organisasi berjalan dengan baik (Napitupulu, 2018).

OCB menjadi dasar kebijakan pemerintah khususnya terkait pelayanan publik di dunia, dengan aspek kesehatan mencapai 12%. Sepuluh negara memberikan kontribusi terbesar pada kajian OCB, yaitu sebanyak 74% dari total studi yang beredar saat ini (Tirtayasa, 2022). Di Indonesia, Indeks Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2022 baru mencapai 3,84 dari 5 kategori, sehingga banyak hal yang harus dilakukan untuk mencapai kepuasan. Menurut Humas PANRB menyatakan bahwa program prioritas tahun 2022 bertujuan untuk mengarahkan birokrasi pemerintah menjadi birokrasi yang berdampak langsung pada masyarakat dan ASN (PANRB, 2022). Dalam sistem pelayanan kesehatan indonesia, untuk mendorong OCB pada petugas kesehatan masih ada beberapa hambatan. Itu disebabkan oleh sumber daya manusia yang selalu menjadi bagian dari masalah sistem kesehatan di Indonesia (Nasiatin et al., 2020). Pada tahun 2022, Indonesia hanya memiliki 101.476 dokter untuk 273.984.400 orang, atau rasio 1 dokter untuk 2.700 orang, atau 1:2.700. Rasio ini masih jauh dari rekomendasi WHO, yaitu 1:1.000 (Kemenkes, 2022). Dengan sumber daya yang

tidak memadai, akan sulit dalam menambah kepuasan pelanggan terhadap performa pelayanan yang akan diberikan.

Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh yang terletak di Kabupaten Dharmasraya, Provinsi Sumatera Barat. Sebagai rumah sakit tipe C, RSUD Sungai Dareh dapat menawarkan berbagai layanan medis subspecialis terbatas, termasuk di bidang penyakit dalam, bedah, mata, kesehatan anak, serta kebidanan dan ginekologi, di mana mereka masih dalam tahap awal pengembangan. Rumah sakit ini memiliki tugas pokok yaitu menyelenggarakan pelayanan paripurna dengan sistem layanan prima dan juga memenuhi segala kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien. Dalam melaksanakan tugas pokok inilah, Rumah Sakit tentunya membutuhkan peran yang sangat penting dari para pegawai, sesuai dengan Peraturan Menteri No. 4 tahun 2018 tentang Pelayanan Kesehatan.

Di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh, perawat merupakan bagian terbesar dari tenaga kerja, dan bertanggung jawab atas perawatan dan pemeliharaan pasien sepanjang hari, serta kekuatan pendorong di balik baik tidaknya layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Perawat harus dapat merespons dengan cepat terhadap kebutuhan pasien tanpa terganggu oleh tuntutan dan kendala pekerjaan mereka. Para profesional keperawatan membutuhkan perilaku dari dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) karena tuntutan ini. Perawat harus selalu mengikuti kaidah berpikir kritis dalam merencanakan pelayanan kesehatan, memberikan berbagai terapi yang relevan dengan kondisi pasien, dan siap untuk menjelaskan berbagai hal kepada pasien, karena pasien

membutuhkan kontrol dan evaluasi yang berkelanjutan. Intensitas pertemuan perawat dengan pasien dapat terjadi kapan saja. Hal ini menjadikan perawat sebagai salah satu dari beberapa posisi pelayanan kesehatan yang harus siap sedia setiap saat (Ariani & Kristiana, 2017).

OCB staf keperawatan dapat diidentifikasi dari cara mereka berperilaku di tempat kerja, yang menunjukkan sikap bersedia meringankan beban kerja rekan kerja mereka (*altruism*), mencegah persoalan yang berhubungan dengan pekerjaan dengan memberikan saran dan informasi (*courtesy*), lebih toleran terhadap kondisi kerja yang kurang ideal dan menahan diri untuk tidak mengeluh (*sportif*), sangat peduli dengan keberlangsungan hidup organisasi (*civic virtue*), dan melakukan tindakan yang sesuai dengan kepentingan organisasi (*conscientiousness*). Di bidang kesehatan, kepuasan pasien, kinerja keperawatan, dan kualitas perawatan pasien dapat ditingkatkan ketika perawat menunjukkan lebih banyak OCB.

**Tabel. 1.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan PEMKAB Dharmasraya**

No	Unit Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Dinas Pendidikan	82,47
2	Dinas PMPTSP	87,35
3	Dinas Dukcapil	84,27
4	Dinas Perhubungan	84,62
5	Dinas Sosial P3APPKB	83,39
6	RSUD Sungai Dareh	81,67
7	Kantor Camat Koto Besar	84,42
8	Kantor Camat Pulau Punjung	84,25
9	Kantor Wali Nagari Gunung Medan	83,43
10	Kantor Wali Nagari Koto Laweh	82,15
	<b>KATEGORI</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: IKM terhadap pelayanan publik 2022 pemkab dharmasraya

**Tabel 1.2**  
**Nilai Standar Mutu Pelayanan**

<b>Mutu pelayanan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat baik	88,31- 100,00
Baik	76,61- 88,30
Kurang baik	65,00-76,60
Tidak baik	25,00-64,99

*Sumber:IKM terhadap pelayanan publik 2022 pemkab dharmasraya*

Berdasarkan perolehan dari survei indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh LPPM Unand pada tahun 2022 menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dharmasraya termasuk dalam kategori baik, namun RSUD sungai dareh masih memiliki nilai rata-rata terendah diantara semua bentuk pelayanan publik yang diberikan. Adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada sejumlah pengunjung RSUD Sungai Dareh pada bulan Juni 2023, ditemukan sedikit masalah yang menyoroti belum optimalnya pelayanan kesehatan disana. Berdasarkan kepuasan konsumen terhadap layanan RSUD, dapat disimpulkan bahwa layanan yang ditawarkan sudah memadai tetapi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung atau pasien. Salah satu persoalan yang disebutkan dalam wawancara yaitu terkait perilaku perawat yang belum maksimal dalam berinteraksi dengan pasien atau pengunjung dan peka terhadap kebutuhan pasien. Pernyataan lain menambahkan bahwa perawat juga mengalami keterlambatan dalam melaksanakan tugas mereka yang dianggap tidak tersedia saat dibutuhkan.

Pengamatan ini mengarah pada kesimpulan bahwa orang yang bekerja dengan menunjukkan OCB lebih mungkin untuk memberikan bantuan kepada

orang lain secara sukarela. Hal ini berarti bahwa perawat dapat memberikan perawatan terbaik ketika mereka menunjukkan perilaku *ekstra role* dan perilaku *in role* yang memenuhi tujuan instansi. Dalam hal ini, Sutharjana *et al* (2013) menyatakan bahwa OCB dapat menjadi kebiasaan yang sangat baik dalam pengembangan RSUD Sungai Dareh karena dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan, yang pada gilirannya dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi pengembangan loyalitas pelanggan/pasien. Manajemen Rumah Sakit memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang mereka berikan tetap berkualitas. Pelayanan keperawatan yang ramah dan sopan pada dasarnya akan meningkatkan kepuasan pasien. OCB bekerja untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan. Keberhasilan Rumah Sakit bergantung pada kinerjanya yang kompetitif di bidang jasa, kinerja yang kompetitif memberikan insentif bagi pasien untuk menggunakan layanan tersebut.

OCB merupakan sikap karyawan multifaset yang termasuk dalam penilaian positif pada perilaku karyawan dan berguna untuk peningkatan organisasi dan dapat mengurangi *turnover* (Saoula *et al*, 2018). OCB menjadi lebih menarik dalam hubungan sosial karena mengangkat status mereka yang berpartisipasi di dalamnya sebagai kolega atau teman. Perilaku ini juga meningkatkan komitmen pegawai agar rumah sakit dapat menjaga keberlangsungannya (Zurahmi *et al*, 2019). OCB merupakan kunci keberhasilan organisasi. Misalnya jika umpan balik yang diterima dari seorang karyawan tidak seperti yang diharapkan atau tidak adil, karyawan tersebut mungkin kehilangan minat untuk menerapkan tindakan OCB-nya. Landasan yang membedakan OCB

dengan aktivitas lainnya adalah OCB dilakukan secara sukarela atau pilihan, aktivitas tersebut berada di luar *job description* dan aktivitas tersebut berdampak positif bagi perusahaan (Putra & Supartha, 2016). OCB Perawat bisa dipengaruhi dari berbagai aspek seperti kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional, dan komitmen organisasional

Kepuasan kerja terkait erat dengan sikap karyawan di tempat kerja. Bukti empiris memperlihatkan bahwa individu merasakan kepuasan pada pekerjaannya biasanya mempunyai perilaku positif, seperti perilaku menolong secara sukarela (Narzary & Palo, 2020). Kepuasan kerja adalah prediktor yang secara langsung mempengaruhi tiga dimensi OCB karyawan yaitu kepatuhan karyawan, loyalitas, dan partisipasi (Hurst *et al*, 2017). Kepuasan kerja mengacu pada reaksi emosional individu terhadap pekerjaannya, yang ditentukan oleh sejauh mana perbedaan terhadap sesuatu yang dihasilkan seseorang dari pekerjaannya dengan apa yang diharapkannya. Beberapa penelitian sebelumnya telah melakukan hubungan antara kepuasan kerja dan OCB perawat (Ng *et al*, 2019, Biagioli *et al*, 2018), yang mengungkapkan bahwa petugas kesehatan profesional sering menunjukkan OCB ketika mereka puas dengan pekerjaannya.

Terkait kepuasan kerja berdasarkan wawancara yang dilakukan pada para perawat diketahui bahwa mereka telah melakukan tanggung jawabnya berdasarkan uraian kerja yang sudah ada. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Sungai Dareh merasa baik dengan pekerjaan yang dilakukan, namun beberapa dari perawat terkadang mengeluh merasakan rasa bosan dengan pekerjaan yang dilakukan sebab beban kerja yang berlebihan. Selain



itu, keterlambatan dan kesopanan perawat yang menjadi satu keluhan dari pasien juga menjadi faktor bahwa kepuasan kerja perawat termasuk rendah, perawat yang memiliki kepuasan kerja ditunjukkan dengan sikap bahwa mereka akan selalu sopan dan datang tepat waktu. AL-Ahmadi *et al* (2020) menyebutkan bahwa kepuasan kerja dianggap sebagai salah satu isu penting yang mempengaruhi OCB. Perawat terlibat dalam OCB dan melakukan upaya tingkat tinggi ketika mereka puas dengan organisasi yang mempromosikan kesejahteraan dan menghargai partisipasi mereka. Banyak penelitian dari berbagai bidang melaporkan bahwa karyawan yang puas akan bersedia menunjukkan OCB. Sementara itu, tidak banyak ulasan yang dipublikasikan tentang tingkat OCB dan pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku diskresioner di bidang keperawatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan tinjauan saat ini pada perawat RSUD Sungai Dareh terkait pengaruh fenomena kepuasan kerja yang terjadi terhadap perilaku OCB perawat.

Merujuk pada teori pertukaran sosial, hubungan organisasi dengan karyawannya merupakan suatu bentuk hubungan sosial dimana semua pihak harus dapat saling memberikan manfaat agar hubungan tersebut dapat berjalan (Mahooti *et al*, 2018). Menurut Robbins & Hakim (2017), kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui kepemimpinan sangat penting untuk memodifikasi perilaku individu dan membimbing mereka ke arah pencapaian tujuan perusahaan. Pemimpin yang dapat menginspirasi anggotanya untuk berperilaku lebih baik dan bekerja lebih keras dari sebelumnya dianggap sebagai pemimpin yang baik. Perilaku OCB menjadi aspek penting bagi pemimpin dalam mendorong bawahannya untuk berperilaku di luar persyaratan formal pekerjaan

mereka. Pemimpin bertanggung jawab atas perilaku karyawan mereka (Idris *et al*, 2020). Dalam menjalankan suatu organisasi seperti rumah sakit, diperlukan pemimpin yang baik dalam menjalankan aktivitas operasional maupun non operasional. Kepemimpinan yang baik menjadi hal utama dan menjadi penilaian pada kelancaran sistem layanan di RS karena kepemimpinan menjadi inti dari tata laksana organisasi. Dalam organisasi rumah sakit, kepala ruang rawat inap atau rawat jalan adalah pimpinan yang membawahi langsung perawat. Supriyanto *et al* (2020) menjelaskan, kepemimpinan yang membawa perubahan mempunyai peran penting dalam memprediksi OCB. Perawat dengan OCB tinggi terkait erat dengan peran pemimpin yang menginspirasi (Juni, 2017).

Gaya kepemimpinan yang membawa perubahan menjadi aspek selanjutnya yang mempengaruhi OCB perawat. Diketahui bahwa pemimpin yang mempraktekkan kepemimpinan transformasional seperti ini cenderung menginspirasi para pengikutnya untuk melakukan pekerjaan di atas apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menyatakan bahwa pemimpin ruang memberikan contoh, dukungan, dan memicu keinginan untuk berubah menjadi lebih baik. Sebagai pemimpin kerja perawat, kepala ruangan senantiasa mendorong dan mendukung anggota timnya baik secara materi maupun non-materi. Pemimpin ruang juga sangat ramah, bersosialisasi dengan stafnya, dan menjadi teladan bagi mereka. Untuk menghindari kecemasan individu bagi rekan kerja, pemimpin mengharuskan personelnnya untuk mengutamakan kerja sama tim di atas kinerja individu. Hal ini berkembang menjadi budaya organisasi

yang hadir di tempat kerja dan berdampak pada perilaku OCB perawat yang positif.

Menurut studi terdahulu yang dilaksanakan Tirtayasa (2022) dengan 66 perawat rawat inap yang terlibat dalam penelitian ini, menjelaskan bahwa kepemimpinan dengan suatu perubahan mempunyai dampak positif dan signifikan pada OCB dengan komitmen organisasional sebagai faktor mediasi. Energi positif dapat dihasilkan dalam bentuk rasa nyaman dalam bekerja dan rasa memiliki terhadap organisasi dengan sikap pemimpin menjadi teladan bagi anggota organisasi. Selain itu, kenyamanan dan loyalitas akan membentuk komitmen karyawan terhadap perusahaan sebelum perilaku OCB muncul. Perawat yang mempunyai loyalitas besar pada organisasi akan berusaha untuk bekerja melebihi dari apa yang diminta. Hal ini ditunjukkan dengan sikap profesional dan komitmen perawat meskipun bekerja selama tujuh hari dalam seminggu.

Komitmen organisasional adalah komponen yang mempengaruhi peningkatan OCB. Faktor paling penting yang mendorong seseorang untuk menemukan identitasnya, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, berintegrasi dengannya, dan menikmati keanggotaan mereka. komitmen organisasional adalah seberapa dekat dan setia seorang karyawan dengan organisasi mereka. Penerimaan, komitmen, dan keinginan terus menerus dari perawat sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi (Hastuti & Wibowo, 2020). Oleh karena itu, setiap perawat yang diharapkan dapat memupuk sikap OCB untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus memiliki komitmen organisasional. Fitria *et al* (2016) menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kebahagiaan pasien, citra

rumah sakit dan efisiensi pelayanan. Pada akhirnya hal ini akan membuat rumah sakit berkinerja sesuai dengan harapan. Perawat dengan OCB akan berusaha lebih keras dan berkeinginan untuk melakukan lebih dari apa yang diminta.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja dalam meningkatkan perilaku OCB perawat dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh. Maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul **“Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

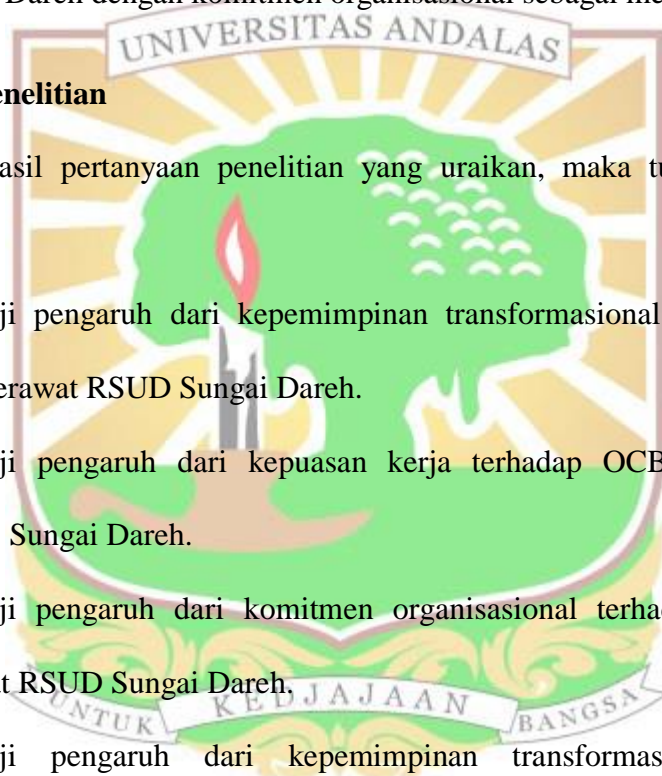
1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh?
4. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasional pada perawat RSUD Sungai Dareh?

5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada perawat RSUD Sungai Dareh?
6. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh dengan komitmen organisasional sebagai mediasi?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh dengan komitmen organisasional sebagai mediasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari hasil pertanyaan penelitian yang uraikan, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Menguji pengaruh dari kepemimpinan transformasional terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh.
2. Menguji pengaruh dari kepuasan kerja terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh.
3. Menguji pengaruh dari komitmen organisasional terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh.
4. Menguji pengaruh dari kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasional pada perawat RSUD Sungai Dareh.
5. Menguji pengaruh dari kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada perawat RSUD Sungai Dareh.
6. Menguji pengaruh dari kepemimpinan transformasional terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh dengan komitmen organisasional sebagai mediasi.



7. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada perawat RSUD Sungai Dareh dengan komitmen organisasional sebagai mediasi.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat diadakannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi untuk meningkatkan pemahaman serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti sebagai referensi atau acuan peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi pihak instansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan, saran, dan informasi tambahan bagi organisasi dan pihak-pihak berkepentingan dalam menciptakan dan menghasilkan perkembangan yang dapat meningkatkan kesuksesan dimasa mendatang.

- b. Manfaat akademis

Penelitian dapat menjadi bahan informasi serta referensi untuk penelitian sejenis dan pengembangan penelitian selanjutnya.

#### 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini diajukan untuk menganalisa pengaruh kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi dalam menentukan pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* pada organisasi atau instansi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang disusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan mengulas terkait konsep dasar penelitian, yakni: Latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian yang berbentuk penjelasan singkat terkait bab yang ada di dalam skripsi.

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Dalam bab ini akan mengulas teori-teori yang diperlukan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang akan memperjelas setiap variabel dan indikator atau dimensi yang merupakan instrumen variabel tersebut yakni Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi, dan terdapat penelitian sebelumnya, kerangka konseptual. Selain hal tersebut, bab ini juga mendeskripsikan terkait hipotesis awal yang dipakai dan dikembangkan sesuai dengan penelitian sebelumnya.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan mengulas terkait Desain Penelitian, populasi dan sampel, Jenis dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel dan Teknik Analisis Data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan mengulas terkait deskripsi secara umum responden, penjelasan dari jawaban yang dihasilkan responden, hasil penelitian, dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini memaparkan kesimpulan, Implikasi, Keterbatasan penelitian, dan Saran penelitian.

