

# BAB I

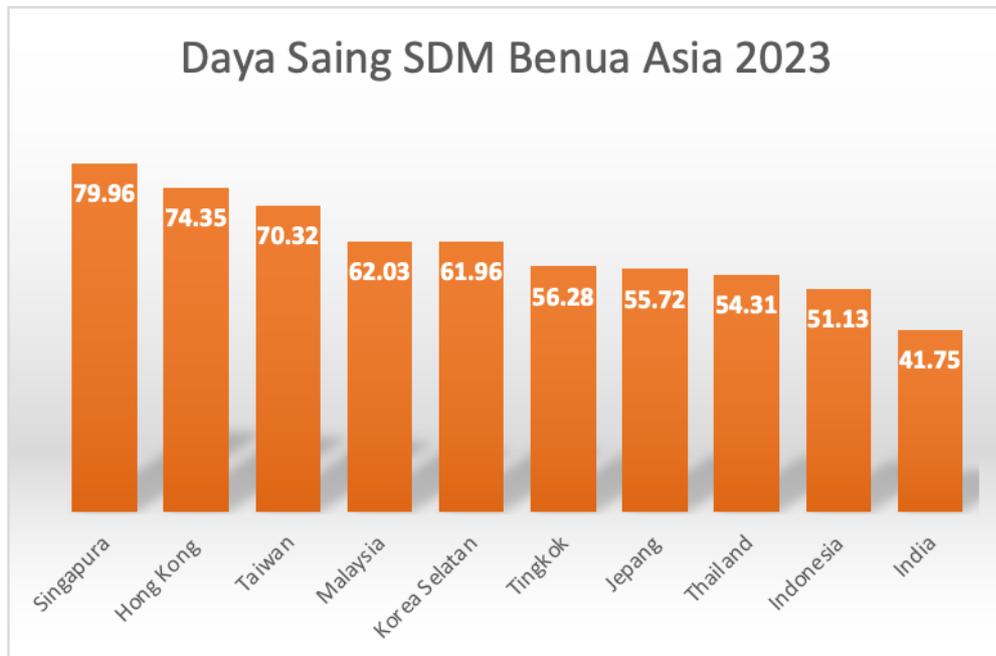
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia atau yang sering kita kenal dengan sebutan SDM, merupakan salah satu komponen terpenting dalam setiap perusahaan, karena fungsinya sebagai pelaksana kegiatan operasional perusahaan. Mengingat perannya yang begitu penting, SDM semakin dibutuhkan dalam mencapai berbagai tujuan yang diinginkan perusahaan. Oleh sebab itu, setiap perusahaan perlu mendapatkan atau memiliki SDM yang berkualitas dan dikelola dengan baik. SDM yang berkualitas dapat dinilai dari berbagai hal, seperti kemampuan, keahlian, kecakapan, serta penguasaan dan pengelolaan diri termasuk hubungan sosial dengan individu lain (Tutupoho et al., 2024).

Bukti bahwa rendahnya kualitas SDM di Indonesia yaitu banyaknya masyarakat yang tidak bisa membedakan mana informasi benar dan salah. Hal ini begitu penting apalagi untuk perusahaan, dimana setiap keputusan-keputusan yang akan dibuat harus berdasarkan fakta/realitas di lapangan secara nyata. Lebih lanjut, dikutip dari Gunawan (2024) menjelaskan jika sebanyak 58% SDM di Indonesia memiliki tingkat kecerdasan (IQ) yang tergolong rendah. Selain itu, Indonesia juga menempati peringkat rendah dalam Indeks Pembangunan Manusia (IPM), berada di urutan 121 dari 187 negara. Selain itu, menurut *Institute for Management Development (IMD)* bertajuk *The 2023 IMD World Talent Ranking* dikutip dari *GoodStats* menjelaskan jika setelah dilakukan penyortiran pada

negara yang berada di Benua Asia saja, terlihat bahwa Indonesia berada di posisi nomor 9 dalam hal kualitas SDMnya.



**Gambar 1. 1 Daya saing sumber daya manusia tertinggi, 2023**

Data dari *Institute for Management Development* (IMD) tahun 2023 menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat ke-9 dari 10 negara di Asia dalam daya saing sumber daya manusia, dengan skor hanya 51,13 poin. Posisi ini berada jauh di bawah rata-rata negara Asia lainnya, bahkan terpaut lebih dari 28 poin dari Singapura yang berada di peringkat pertama. Rendahnya peringkat ini mengindikasikan bahwa kualitas, keterampilan, dan produktivitas SDM di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari tingkat pendidikan, keterampilan teknologi, hingga kesiapan menghadapi persaingan global. Jika tidak dilakukan peningkatan yang signifikan dalam pengembangan SDM,

Indonesia berisiko tertinggal lebih jauh dibanding negara-negara tetangga seperti Malaysia, Thailand, bahkan Tiongkok yang saat ini memiliki skor lebih tinggi.

Meningkatkan kinerja perawat untuk mencapai tujuan organisasional masih menjadi tantangan untuk organisasional. Hal ini menuntut mereka untuk mengenali faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat, salah satunya adalah kemampuan intelektual yang didukung oleh kemampuan menguasai, mengelola diri dan membina hubungan sosial dengan orang lain (Mohyi, 2023).

Setiap individu di suatu organisasional memiliki kontribusi tersendiri bagi organisasional atau perusahaan secara menyeluruh dan hal ini dapat mempengaruhi hasil kinerja perusahaan (Tutupoho et al. 2024). Setiap organisasional selalu berusaha meningkatkan kinerja perawat untuk mencapai tujuan. Suatu badan organisasional atau badan usaha diharapkan dapat menunjukkan eksistensinya dalam hal yang positif, artinya mampu menunjukkan kinerja yang baik di mata pihak luar, khususnya masyarakat. Menurut penelitian Manafe et al. (2022) mempertegas jika mendapati orang yang sesuai dengan organisasional, bukan perkara sederhana, mengingat yang diperlukan tidak sekadar yang memiliki pendidikan tinggi atau dengan bakat, melainkan faktor psikologis yang melatarbelakangi hubungan seseorang dengan organisasional. Faktor psikologis itu berakibat ke keterampilan seseorang di dalam organisasional, keterampilan dalam pengelolaan diri, berinisiatif, optimis, pengorganisasionalan emosi, dan mengeksekusi pemikiran dengan tenang.

Kinerja perawat merupakan kemampuan seorang perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka, dengan

tujuan untuk mencapai hasil kerja yang sejalan dengan standar organisasional. Menurut Na-Nan et al. (2018) dalam hal ini, kinerja perawat dapat dipahami sebagai perilaku kerja yang menghasilkan keluaran berkualitas dalam waktu yang efisien serta kuantitas yang sesuai target. Kinerja perawat menjadi indikator keberhasilan dalam menjalankan operasional organisasional, termasuk dalam sektor pelayanan seperti rumah sakit.

Dalam era pelayanan publik yang semakin kompetitif, rumah sakit sebagai lembaga kesehatan dituntut untuk tidak hanya mengandalkan keahlian teknis semata, tetapi juga pada kemampuan non-teknis seperti kecerdasan emosional, loyalitas terhadap organisasional, dan perilaku kerja sukarela yang mendukung iklim kerja positif. Hal ini menjadi sangat penting, terutama dalam organisasional layanan publik seperti RSUD dr. Rasidin Kota Padang, yang keberhasilan operasionalnya sangat bergantung pada kualitas dan dedikasi perawat.

Salah satu faktor individu yang berperan besar dalam konteks tersebut adalah *emotional intelligence*. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu memahami dan mengelola emosi diri dan orang lain dengan baik, menjaga hubungan kerja yang harmonis, dan mampu bekerja secara produktif meskipun dalam tekanan. Menurut penelitian Anwar et al. (2017) menunjukkan bahwa dimensi *emotional intelligence* seperti pemahaman emosi dan regulasi diri memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku organisasional yang positif, termasuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perawat secara keseluruhan

Di sisi lain, komitmen organisasional mencerminkan sejauh mana seorang perawat merasa terikat secara emosional, rasional, dan normatif terhadap tempat kerjanya. Perawat yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, serta motivasi untuk mencapai tujuan organisasional. Menurut Raziq et al. (2025) komitmen organisasional secara langsung memengaruhi kinerja perawat dan juga berperan penting dalam mendorong munculnya *organizational citizenship behavior*.

*Organizational citizenship behavior* sendiri merupakan perilaku kerja di luar tugas formal yang mencerminkan loyalitas dan kepedulian terhadap organisasional. Perilaku ini meliputi membantu rekan kerja, menunjukkan inisiatif tanpa diminta, hingga menjaga nama baik institusi. Dalam konteks rumah sakit, OCB berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sinergis dan pelayanan kesehatan yang optimal.

Penelitian oleh Rahman et al. (2024) di *South Eastern European Journal of Public Health* menemukan bahwa OCB secara signifikan meningkatkan kinerja perawat rumah sakit, terutama pada dimensi *courtesy* dan *civic virtue* yang menciptakan keharmonisan antar tim kerja.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Kota Padang 2025**

No.	Jenis Jabatan	Jumlah (orang)
1.	PNS	331
2.	Kontrak Perwako	2
3.	Kontrak SKPD	30
4.	BLUD	61
5.	Referal	5
6.	PPPK	138

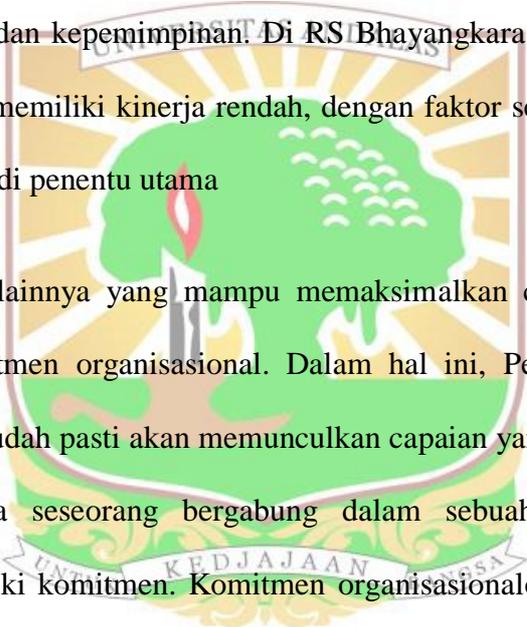
No.	Jenis Jabatan	Jumlah (orang)
<b>TOTAL</b>		<b>567</b>

*Sumber : Divisi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Kota Padang 2025*

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang yaitu 569 orang. Berdasarkan jenis tenaga, sebanyak 371 orang merupakan tenaga kesehatan (nakes), seperti dokter spesialis, dokter umum, perawat, bidan, serta tenaga kesehatan lainnya. Sementara itu, 198 orang merupakan tenaga non-kesehatan yang mendukung operasional dan administrasi rumah sakit.

Komposisi Pegawai RSUD dr. Rasidin menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kerja merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 331 orang atau sekitar 58,5% dari total keseluruhan. Disusul oleh PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) sebanyak 138 orang. Adanya tenaga BLUD, kontrak SKPD, dan kontrak Perwako menunjukkan bahwa rumah sakit juga memanfaatkan fleksibilitas pengadaan tenaga kerja non-PNS untuk mengisi kebutuhan pelayanan yang terus berkembang. Keberagaman status kepegawaian ini menimbulkan kompleksitas dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal motivasi kerja, loyalitas organisasional, dan efektivitas komunikasi internal. Perawat merupakan garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pada tahun 2023 saja, jumlahnya sudah mencapai 582.023 orang. Meskipun jumlahnya banyak, kesejahteraan mereka dilihat dari aspek upah dan jaminan social masih jauh dari ideal, dengan banyak yang hanya menerima upah di bawah Rp 2,5 juta dan akses jaminan kesehatan yang belum merata.

Di RSUD dr. Rasidin Padang, lebih dari 67% perawat mengalami kinerja yang kurang baik, dengan beban kerja yang tinggi menjadi faktor utama. Hal serupa juga ditemukan di berbagai daerah lain. Misalnya, di RSUD Tugurejo Semarang, sekitar 33% perawat tidak memiliki kinerja yang optimal. Sementara itu, penelitian di RSUD Ungaran dan Sembiring menunjukkan bahwa kinerja perawat sangat dipengaruhi oleh beban kerja, motivasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan kepemimpinan. Di RS Bhayangkara Pekanbaru, lebih dari setengah perawat memiliki kinerja rendah, dengan faktor seperti kompensasi dan pengalaman menjadi penentu utama



Tolok ukur lainnya yang mampu memaksimalkan capaian kerja perawat berasal dari komitmen organisasional. Dalam hal ini, Perawat yang memiliki komitmen tinggi sudah pasti akan memunculkan capaian yang maksimal. Disadari atau tidak, ketika seseorang bergabung dalam sebuah organisasional, dia diwajibkan memiliki komitmen. Komitmen organisasional dapat diibaratkan sebagai sikap yang menunjukkan kesetiaan perawat dan sebagai proses yang bersifat berkelanjutan untuk meneriakkan perhatian seseorang akan keberhasilan organisasional. Sementara itu, organisasional akan mengalami permasalahan serius akibat minimnya komitmen, mengingat komitmen menjadi nilai paling penting dalam penentu kesuksesan organisasional tersebut. Definisi komitmen yang minim di atas justru merepresentasikan lemahnya seseorang untuk bertanggungjawab setiap kali melaksanakan tugas kerja.

Dalam mendapatkan keunggulan, organisasional wajib memercayai jika ingin memperoleh keunggulan maka harus mengupayakan capaian kerja

seseorang secara maksimal. Sebenarnya capaian kerja individu di suatu tempat kerja cukup mempengaruhi capaian kerja tim sehingga berpengaruh kepada capaian kerja organisasional. Definisi *Organizational citizenship behavior* adalah sikap altruistik perawat lebih dari permintaan peranan di mana mereka bekerja. *Organizational citizenship behavior* ini mengikut sertakan bermacam perilaku seperti membantu orang lain, sebagai sukarelawan untuk tugas tambahan, dan patuh kepada segala peraturan di tempat kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan Febrina et al. (2023) menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan *emotional intelligence* memiliki dampak besar pada kinerja perawat, dengan *organizational citizenship behavior* bertindak sebagai mediator. Dengan demikian, ketika pekerja memiliki tingkat Komitmen Organisasional dan *emotional intelligence* yang tinggi, efek menguntungkan mereka pada kinerja sering kali ditingkatkan oleh *organizational citizenship behavior* (Putra et al, 2020) . Dalam situasi yang penuh tekanan seperti rumah sakit, di mana kerja sama dan dukungan antar anggota tim sangat penting untuk menjaga kualitas layanan, peran mediasi ini menjadi lebih penting. Membina *organizational citizenship behavior* dalam situasi ini dapat menghasilkan hasil yang lebih baik bagi pasien, produktivitas yang lebih tinggi, dan moral yang lebih tinggi (Febrina et al., 2023).

Meskipun demikian, saat ini hanya ada sedikit penelitian tentang bagaimana *emotional intelligence*, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* memengaruhi kinerja perawat, terutama di industri perawatan kesehatan Indonesia. Ada kesenjangan pengetahuan tentang bagaimana hubungan

ini bekerja di rumah sakit karena sebagian besar penelitian sebelumnya telah dilakukan di lingkungan bisnis atau pendidikan. Mengingat bahwa profesional perawatan kesehatan bekerja di lingkungan yang membutuhkan ketahanan emosional dan rasa komitmen organisasional yang kuat, perbedaan ini menjadi sangat penting.

**Tabel 1.2**

**Data Pencapaian RSUD dr. Rasidin Padang**

No.	Keterangan	2022	2023	2024
1.	Realisasi Pendapatan	123,13%	110,92%	96,65%
2.	Realisasi Belanja	97,94%	96,52%	97,51%
3.	Kunjungan Poliklinik	68,82%	23,8%	2,34%
4.	Kunjungan IGD	14,45%	14,28%	14,28%
5.	Kunjungan Rawat Inap	45,11%	2,04%	13,97%

*Sumber : Divisi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Kota Padang 2025*

Berdasarkan data di atas, realisasi pendapatan mengalami penurunan dari 123,13% pada tahun 2022 menjadi 96,65% pada tahun 2024. Ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah pasien rawat jalan dan IGD, rumah sakit mengalami penurunan efektivitas dalam mencapai target pendapatan. Hal ini dapat berdampak pada efisiensi operasional dan perencanaan strategis rumah sakit ke depan.

Sementara itu, realisasi belanja relatif stabil di atas 96%, menunjukkan bahwa alokasi anggaran tetap dilakukan dengan baik meskipun terjadi penurunan pendapatan. Anggaran belanja RSUD dr. Rasidin mengalami peningkatan pada tahun anggaran 2024 berjumlah 94.128.311.236. Secara umum realisasi pencapaian kinerja keuangan RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2023 sebesar

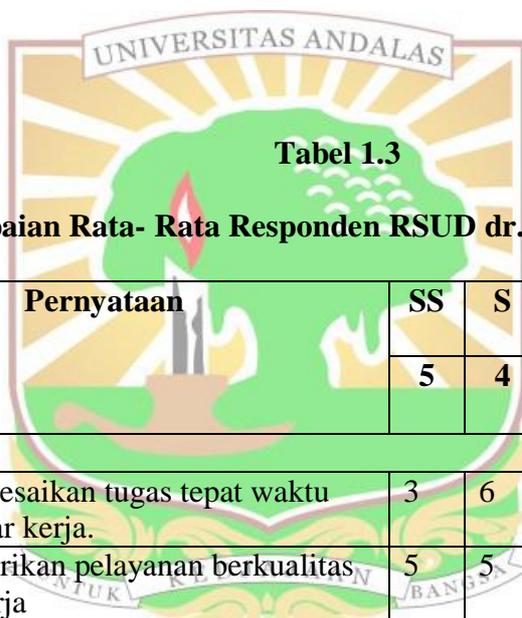
91.787.624.886 dengan persentase sebesar 97,51%. Peningkatan jumlah pasien rawat jalan dari 53.346 (2022) menjadi 67.664 (2024).

Namun demikian, capaian kunjungan poliklinik dan rawat inap jika dilihat dari persentase terhadap target mengalami penurunan tajam, terutama pada tahun 2023 dan 2024. Hal ini diduga disebabkan oleh penyesuaian target yang lebih tinggi atau perubahan sistem penghitungan kinerja. Kinerja pelayanan juga mengalami fluktuasi. Data kunjungan poliklinik menunjukkan peningkatan berturut-turut, pada tahun 2024 kunjungan poliklinik mengalami peningkatan sebesar 2,34% dibandingkan dengan tahun 2023 yaitu sebesar 66.057 orang dan meningkat menjadi 67.664 orang pada tahun 2024, sedangkan kunjungan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan rawat inap juga mengalami peningkatan signifikan.

Namun, tidak semua alokasi anggaran dapat direalisasikan secara optimal. Beberapa program mengalami hambatan dalam pelaksanaan, baik karena kendala teknis, administratif, maupun dinamika kebijakan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis alokasi anggaran yang terlaksana dan yang tidak terlaksana dalam kaitannya dengan capaian kinerja rumah sakit.

Fenomena yang terjadi di RSUD dr. Rasidin Kota Padang menunjukkan bahwa rumah sakit ini terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan kinerja dan pengelolaan sumber daya manusia. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan variasi pencapaian antar perawat pada aspek kinerja, kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan perilaku positif di luar tugas utama *organizational citizenship behavior*.

Dalam rangka memahami serta meningkatkan kinerja perawat di RSUD dr. Rasidin Kota Padang, peneliti menyebarkan kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert 1- 5. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator yang digunakan dapat menggambarkan konstruk teoritis secara valid dan konsisten. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 20 perawat, didapatkan rata-rata nilai sebagai berikut:



**Tabel 1.3**

**Tingkat Capaian Rata- Rata Responden RSUD dr. Rasidin Padang**

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
		5	4	3	2	1	
<b>Kinerja Perawat</b>							
1	Saya menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai standar kerja.	3	6	10	1	0	3.55
2	Saya memberikan pelayanan berkualitas selama bekerja	5	5	9	1	0	3.70
3.	Saya jarang absen dan memiliki kehadiran kerja yang baik.	6	8	4	1	1	3.90
4.	Saya tetap produktif meskipun dalam kondisi kerja yang sibuk.	3	6	8	3	0	3.45
5.	Saya dapat diandalkan dalam menjalankan tugas harian.	12	8	0	0	0	4.60
<b>Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional)</b>							
6.	Saya mampu mengendalikan emosi saya saat menghadapi tekanan di tempat kerja.	11	7	2	0	0	4.45
7.	Saya dapat mengenali emosi orang lain dan meresponsnya secara tepat.	9	8	3	0	0	4.30
8.	Saya tetap tenang dan berpikir jernih dalam situasi darurat.	6	7	5	2	0	3.85
9.	Saya bisa memotivasi diri sendiri untuk menyelesaikan tugas dengan baik.	10	6	3	1	0	4.25
10.	Saya membangun hubungan kerja yang positif dengan rekan kerja dan atasan.	10	6	3	1	0	4.25

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
		5	4	3	2	1	
<b>Komitmen Organisasional</b>							
11.	Saya merasa bangga menjadi bagian dari rumah sakit ini.	7	8	4	1	0	4.05
12.	Saya bersedia bekerja lebih dari yang diharapkan demi rumah sakit.	7	7	4	2	0	3.95
13.	Saya memiliki keterikatan emosional terhadap organisasional ini.	5	6	6	3	0	3.65
14.	Saya merasa bertanggung jawab atas pekerjaan saya.	8	7	4	1	0	4.10
15.	Saya berkomitmen untuk terus bekerja di rumah sakit ini.	7	6	5	2	0	3.90
<b>Organizational Citizenship Behavior (Perilaku Kewarganegaraan Organisasional)</b>							
16.	Saya sering membantu rekan kerja tanpa diminta.	5	8	5	2	0	3.80
17.	Saya bersedia melakukan tugas tambahan untuk mendukung rumah sakit.	6	8	4	2	0	3.90
18.	Saya menjaga hubungan kerja yang baik meskipun ada perbedaan pendapat.	6	10	3	1	0	4.05
19.	Saya memberikan dukungan moral kepada rekan kerja yang kesulitan.	6	9	4	1	0	4.00
20.	Saya menjaga kebersihan dan ketertiban meskipun bukan tugas utama saya.	8	7	4	1	0	4.10

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa secara umum Perawat sudah berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya optimal. Fenomena di lapangan memperlihatkan bahwa:

Sebagian besar Perawat mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan dapat diandalkan, tetapi ada juga yang merasa produktivitasnya menurun saat beban kerja meningkat atau dalam kondisi sibuk. *Emotional intelligence* perawat cukup baik, mereka mampu mengelola emosi dan membangun hubungan kerja

yang harmonis, namun masih ada yang kesulitan memotivasi diri sendiri saat menghadapi tekanan.

Komitmen perawat terhadap organisasional cukup tinggi, banyak perawat merasa bangga dan loyal, tetapi keterikatan emosional terhadap rumah sakit masih perlu ditingkatkan pada sebagian perawat. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat paling menonjol, seperti saling membantu, bersedia melakukan tugas tambahan, dan menjaga lingkungan kerja, namun tetap ada ruang untuk memperkuat budaya kerja kolaboratif.

Fenomena ini menggambarkan bahwa meskipun secara umum kondisi SDM di RSUD dr. Rasidin sudah baik, tetapi masih ada tantangan nyata di lapangan yang perlu diatasi, terutama dalam menjaga produktivitas di bawah tekanan dan memperkuat rasa memiliki perawat terhadap organisasional. Hal ini penting agar pelayanan kepada masyarakat bisa semakin optimal dan rumah sakit tetap mampu beradaptasi dengan tuntutan serta dinamika pelayanan kesehatan yang terus berkembang.

Penelitian ini memfokuskan objek pada perawat RSUD dr. Rasidin. Hasil penelitian ini menjadi dasar penting bagi manajemen rumah sakit untuk terus melakukan pembinaan, pelatihan, serta pengembangan perawat secara berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan fenomena-fenomena yang masih menjadi kendala saat ini dapat diatasi, sehingga kinerja dan kualitas pelayanan di RSUD dr. Rasidin Kota Padang semakin meningkat ke depannya.

Dengan memahami bagaimana *emotional intelligence*, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kinerja perawat dapat mengembangkan strategi yang lebih tepat untuk mendukung dan meningkatkan kontribusi mereka.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Perawat Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Perawat Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin kota Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin kota Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Perawat Pada Perawat RSUD dr. Rasidin kota Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Perawat dengan dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Perawat dengan dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin kota Padang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Perawat Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Perawat Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Perawat Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Perawat melalui *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
7. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Perawat melalui *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh selama kegiatan penulisan ini adalah:

1. Bagi akademisi  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan wawasan bagi dunia pendidikan dengan memberikan informasi dan menambah pengetahuan para pembacanya mengenai seberapa berpengaruhnya *emotional intelligence*, komitmen organisasional, kinerja perawat, dan *organizational citizenship behavior* pada RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan update terhadap pembahasan *emotional intelligence*, komitmen organisasional, kinerja Perawat, dan *organizational citizenship behavior* pada RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

#### **1.5. Ruang Lingkup Pembahasan**

Didalam penelitian ini, penulis akan membatasi masalah agar tujuan yang diharapkan penelitian ini dapat tercapai dengan tepat. Penelitian ini mengkaji tentang *emotional intelligence* dan komitmen organisasional sebagai variabel independent dan variabel dependent yaitu kinerja perawat kemudian *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi pada RSUD dr. Rasidin kota Padang.



#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibuat untuk mempermudah memahami alur hubungan bab satu dengan bab lainnya. Adapun sistematika pembahasannya:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan pada penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Merupakan bab tinjauan literatur yang membahas penjabaran dari teori-teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran teoritis pada penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang terdiri dari metode yang digunakan, populasi, penentuan sampel, sumber dan Teknik pengumpulan data dan pengukuran variabel.

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

Pada bab ini berisikan mengenai hasil penelitian yang didalamnya mencakup profile dari responden, analisis deskriptif, data hasil penelitian, dan pengujian hipotesis penelitian.



### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan, implikasi penelitian, saran yang berguna bagi perusahaan atau instansi yang diteliti pada penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN LITERATUR**

#### **2.1 Kinerja Perawat**

##### **2.1.1 Teori dan Konsep Kinerja Perawat**

John Campbell, (1990) mengembangkan model perilaku kinerja yang memandang bahwa kinerja perawat tidak hanya ditentukan oleh hasil kerja, tetapi juga oleh perilaku yang mendukung pencapaian tujuan kerja. Suatu organisasional atau perusahaan yang ingin maju dan berkembang dituntut untuk memiliki perawat yang berkualitas. perawat yang berkualitas, dalam hal ini, adalah perawat yang kinerjanya mampu memenuhi atau bahkan melampaui target yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Yang et al. (2024) kinerja berhubungan dengan upaya yang dilakukan dan hasil yang diperoleh. Dengan kata lain, kinerja perawat dapat diartikan sebagai tindakan atau pekerjaan yang diharapkan dari perawat, termasuk cara pekerjaan tersebut diselesaikan. Sebelumnya, kinerja kerja didefinisikan sebagai nilai tambah finansial dan nonfinansial yang dihasilkan perawat bagi organisasional. Kinerja perawat mencakup perilaku yang dapat diukur selama proses kerja dan mencerminkan tujuan perusahaan.

Ukuran kinerja dapat dilihat dari jumlah dan mutu tertentu serta memenuhi kriteria yang ditentukan oleh organisasional atau perusahaan. Hal tersebut dapat diukur dengan alat atau standar tertentu yang disesuaikan dengan bentuk serta proses pelaksanaan pekerjaan. Kinerja yang dihasilkan perawat dalam suatu perusahaan pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor dan kondisi baik yang bersifat internal atau pribadi erawat, maupun faktor yang bersifat eksternal.

Kinerja yang baik dapat memberikan berbagai keuntungan eksternal seperti bonus, promosi, dan pengakuan. Meskipun teknologi, strategi, dan modal memiliki peran penting dalam keberlangsungan organisasional, manusia tetap menjadi penggerak utama kinerja

organisasional. Kinerja juga pernah didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan menyelesaikan tugas dalam periode tertentu dibandingkan dengan standar atau target yang ditetapkan. Secara singkat, kinerja kerja adalah hasil yang diperoleh dari keterlibatan dalam kegiatan bisnis. Kinerja perawat muncul ketika mereka menjalankan tugas berdasarkan pendidikan, pengetahuan, usaha, dan kesempatan. Secara keseluruhan, kinerja kerja bergantung pada berapa banyak usaha yang dicurahkan perawat untuk menyelesaikan tugas dan kewajiban. Bila didukung oleh strategi organisasional, kepuasan kerja, dan kondisi ekonomi yang baik, pekerjaan akan meningkatkan kinerja (Yang et al., 2024).

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Dalam bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil yang dicapai. Kinerja perawat merupakan aspek yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki kapasitas dan kemampuan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Ginting, (2019) Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Kinerja adalah kemampuan dan keterampilan seseorang pada suatu pekerjaan tertentu dan kinerja yang baik akan mendapatkan pengakuan atau *reward* dari perusahaan. Menurut Palupi (2021) Kinerja adalah keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas, dalam hal ini, hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekumpulan orang dalam suatu organisasional sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Kinerja perawat merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan terukur oleh setiap perawat untuk meningkatkan mutu instansi atau perusahaan. Pentingnya kinerja yang dimiliki oleh seorang Perawat perlu mendapat perhatian yang serius dari para manajer/atasan. Untuk meningkatkan kinerja perawat diperlukan adanya motivasi secara berkala dengan harapan dapat mendatangkan kondisi yang lebih baik, selain itu perusahaan

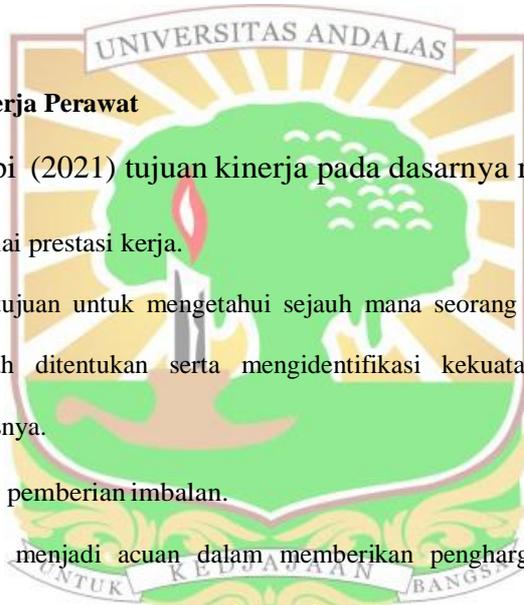
dapat memberikan kompensasi dan penghargaan bagi perawat baik secara materiil maupun non materiil (Amirudin et al., 2024).

Menurut Na-Nan et al. (2018), Kinerja perawat mencerminkan sejauh mana individu mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi, dengan tetap mengacu pada tujuan organisasional. Penilaian kinerja tidak hanya difokuskan pada hasil akhir yang dicapai, tetapi juga pada proses pelaksanaannya termasuk kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

### 2.1.1 Tujuan Kinerja Perawat

Menurut Palupi (2021) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi:

- a. Menilai prestasi kerja.  
Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana seorang perawat mampu mencapai target yang telah ditentukan serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tugasnya.
- b. Dasar pemberian imbalan.  
Penilaian kinerja menjadi acuan dalam memberikan penghargaan yang layak, seperti kenaikan gaji atau insentif, agar sesuai dengan kontribusi nyata karyawan.
- c. Mendorong pertanggung jawaban dari perawat  
Evaluasi kinerja membantu menumbuhkan rasa tanggung jawab atas hasil kerja yang dicapai, sehingga karyawan lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya.
- d. Meningkatkan semangat kerja  
Hasil evaluasi kinerja dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih baik dan meraih pencapaian yang lebih tinggi.
- e. Meningkatkan etos kerja  
Penilaian ini mendorong terbentuknya sikap kerja yang baik, termasuk kedisiplinan dan dedikasi terhadap tugas
- f. Sebagai pembeda antara perawat yang satu dengan yang lainnya



Membantu dalam mengidentifikasi perbedaan dalam kinerja perawat. Ini penting untuk keputusan promosi, pengembangan, dan pelatihan, serta untuk memastikan bahwa penghargaan diberikan secara adil.

g. Meningkatkan Komunikasi Kerja

Melalui diskusi hasil evaluasi, manajer dan perawat dapat menjalin komunikasi yang lebih baik dan saling memberi umpan balik terhadap perkembangan kerja.

h. Sebagai dasar perencanaan sdm dan karir.

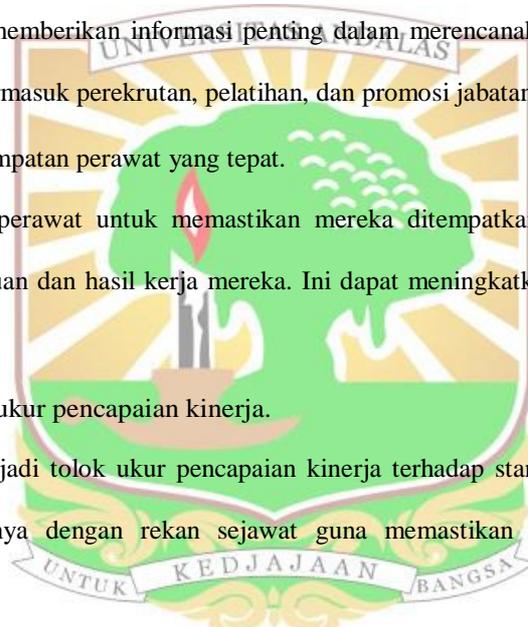
Hasil penilaian memberikan informasi penting dalam merencanakan pengembangan sumber daya manusia, termasuk perekrutan, pelatihan, dan promosi jabatan.

i. Penempatan perawat yang tepat.

Menilai kinerja perawat untuk memastikan mereka ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan hasil kerja mereka. Ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasional.

j. Alat ukur pencapaian kinerja.

Evaluasi ini menjadi tolok ukur pencapaian kinerja terhadap standar yang ditetapkan, serta membandingkannya dengan rekan sejawat guna memastikan kesesuaian dengan tujuan organisasional.



### 2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat

Menurut Ginting (2019) Kinerja dalam suatu organisasional memiliki *standart* kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

a. Efektivitas dan Efisiensi, Kinerja yang baik diukur berdasarkan pencapaian tujuan (efektivitas) serta bagaimana sumber daya digunakan secara optimal (efisiensi), terlepas dari apakah tujuannya berhasil atau tidak.

b. Wewenang dan tanggung jawab, dalam organisasional yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-

tindih tugas. Masing-masing perawat yang ada dalam organisasional mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasional. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasional akan mendukung kinerja perawat tersebut

c. Disiplin Kerja, Disiplin mencerminkan sikap hormat karyawan terhadap peraturan perusahaan dan komitmen terhadap kesepakatan kerja yang telah dibuat.

d. Inisiatif, kemampuan perawat berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide atau gagasan baru untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasional. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

### 2.1.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Perawat

Menurut Robbins et al. (2017), kinerja perawat merupakan tingkat sejauh mana seorang perawat berhasil melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan penelitian Na-Nan et al. (2018) kinerja perawat terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu:

#### 1. Kualitas pekerjaan (*Job Quality*)

Menggambarkan sejauh mana hasil pekerjaan sesuai dengan standar dan mampu memuaskan kebutuhan internal maupun eksternal organisasional.

- a. Tugas dilakukan dengan penuh perhatian dan benar
- b. Tugas diselesaikan sesuai spesifikasi dan standar
- c. Bahan dan peralatan memenuhi kriteria dan standar yang ditetapkan
- d. Pemeriksaan kualitas dilakukan sebelum pengiriman barang atau jasa Produk atau jasa memenuhi harapan pelanggan

#### 2. Kuantitas Pekerjaan (*Job Quantity*)

Menunjukkan jumlah pekerjaan atau output yang diselesaikan oleh seorang karyawan

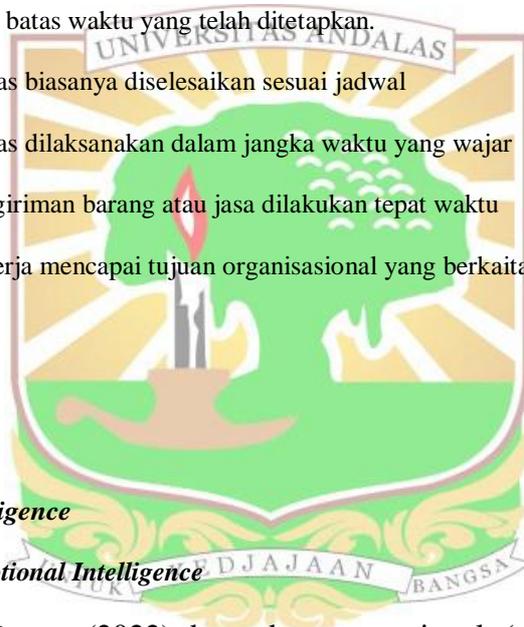
dalam waktu tertentu.

- a. Unit output sesuai dengan jumlah karyawan
- b. Unit output memenuhi harapan organisasional
- c. Unit output yang menjadi tanggung jawab saya sesuai dengan keterampilan dan kemampuan saya. Penugasan kuantitas selalu terpenuhi.

### 3. Ketepatan Waktu (*Job Time*)

Mencerminkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efisien dalam batas waktu yang telah ditetapkan.

- a. Tugas biasanya diselesaikan sesuai jadwal
- b. Tugas dilaksanakan dalam jangka waktu yang wajar
- c. Pengiriman barang atau jasa dilakukan tepat waktu
- d. Pekerja mencapai tujuan organisasional yang berkaitan dengan waktu.



## 2.2 *Emotional Intelligence*

### 2.2.1 **Konsep *Emotional Intelligence***

Menurut Dogru (2022) kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mengelola emosi diri sendiri dan orang lain secara efektif. *Emotional Intelligence* mencakup seluruh kemampuan, baik verbal maupun nonverbal, untuk memahami dan menilai emosi. Terdapat perbedaan pandangan mengenai EI, apakah merupakan kemampuan atau sifat bawaan. Sebagian menganggapnya sebagai kompetensi yang dapat dikembangkan, sementara yang lain memandangnya sebagai bagian dari kepribadian. Perbedaan pandangan ini melahirkan beragam metode pengukuran EI.

Daniel Goleman (1998) adalah tokoh yang mempopulerkan konsep *Emotional Intelligence* dalam konteks kepemimpinan dan organisasional. Menurut Goleman, kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta orang lain. *Emotional intelligence* adalah kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, dan mengarahkan emosinya sendiri maupun emosi orang lain di sekitarnya. Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang menggunakan emosinya secara bijaksana, seperti dalam mengendalikan diri, menjaga semangat, menunjukkan ketekunan, serta memberikan dorongan pada diri sendiri.

Menurut Tutupoho et al. (2024) *Emotional intelligence* dipengaruhi oleh faktor lingkungan sekitar, bersifat dinamis, dan dapat mengalami perubahan tergantung pada situasi yang dihadapi. *Emotional intelligence* sebagai kemampuan dalam menggali perasaan diri dan perasaan orang lain, memotivasi diri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Sejauh mana seseorang dapat mengenali dirinya sendiri dengan mengerti kekurangan serta kelebihan. Biasanya seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik dia dapat mengambil keputusan dengan tepat dan tegas (Putra et al., 2020).

Dalam dunia kerja, *emotional intelligence* merupakan salah satu kompetensi penting yang tidak hanya berperan dalam menciptakan hubungan antarpribadi yang harmonis dan adaptasi terhadap perubahan, tetapi juga berfungsi sebagai indikator utama dalam meraih kesuksesan baik di level individu maupun organisasional (Irfan Malik, 2023).

Beberapa instrumen digunakan untuk mengukur EI sebagai sifat kepribadian, sementara yang lain dirancang untuk mengukur EI sebagai kemampuan. Salah satu model yang terkenal adalah model empat cabang yang memecah EI menjadi empat aspek utama. Selain itu, telah dikembangkan pula tes khusus untuk mengukur EI yang mencakup ratusan butir pertanyaan guna mendapatkan gambaran yang lebih detail. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan tiga aliran untuk mengukur EI, yaitu: pendekatan berbasis kemampuan (*ability-based*) yang mengukur kemampuan aktual seseorang, pendekatan penilaian diri (*self-report*) yang berdasarkan persepsi individu terhadap dirinya sendiri, dan pendekatan campuran (*mixed-model*) yang menggabungkan aspek kemampuan dan sifat kepribadian. Tujuan pendekatan ini adalah menjangkau berbagai sudut pandang dalam mengukur kecerdasan emosional secara lebih menyeluruh (Dogru, 2022).

### **2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi *Emotional Intelligence***

Menurut Salmiah et al (2018) perkembangan *emotional intelligence* dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal. Adapun rincian faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor *Neurologis* (Otak), *emotional intelligence* berkaitan erat dengan struktur otak, khususnya amigdala, yang memiliki peran penting dalam pengolahan emosi. Amigdala bertindak sebagai pusat kendali emosi yang menyimpan memori emosional dan menentukan makna emosional dalam kehidupan individu. Tanpa fungsi optimal dari amigdala, seseorang cenderung kehilangan makna personal terhadap pengalaman hidup.
2. Faktor keluarga, lingkungan keluarga merupakan tempat pertama seseorang belajar mengenali dan mengelola emosi. Dalam konteks ini, peran orang tua

sangat signifikan dalam membentuk kecerdasan emosional anak. Anak belajar memahami perasaan sendiri dan merespons emosi dengan cara yang sehat melalui interaksi dalam keluarga.

3. Faktor sekolah, sekolah menjadi lingkungan sosial kedua setelah keluarga yang turut berperan dalam pengembangan emosi anak. Guru memiliki tanggung jawab dalam membina kecerdasan emosional melalui metode pengajaran dan gaya kepemimpinannya. Sekolah mendukung perkembangan intelektual dan sosial anak, serta menyediakan ruang ekspresi yang lebih bebas dibandingkan lingkungan rumah.

#### 2.2.2 Dimensi dan Indikator *Emotional Intelligence*

Berdasarkan penelitian Zafer et al. (2023) *emotional intelligence* terdiri dari lima dimensi utama, yang masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

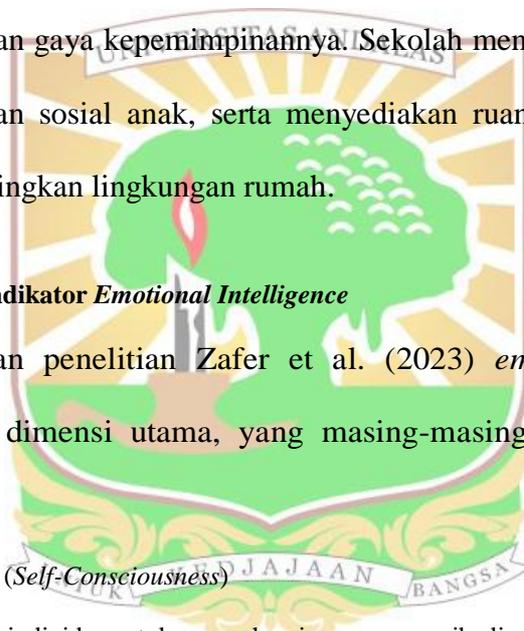
1. Kesadaran Diri (*Self-Consciousness*)

Kemampuan individu untuk memahami perasaan pribadi dan mengenali dampaknya terhadap perilaku.

- a. Mampu menyadari emosi yang sedang dialami.
- b. Memahami penyebab munculnya perasaan tersebut.
- c. Mengetahui bagaimana emosi memengaruhi tindakan dan keputusan.

2. Pengendalian Diri (*Self-Regulation*)

Kemampuan untuk menyesuaikan respons emosional secara bijak sesuai situasi. Seperti kemampuan untuk mengelola, mengontrol, dan menyesuaikan respons emosional dalam situasi yang berbeda.



- a. Mengelola emosi negatif seperti marah dan frustrasi.
- b. Tetap tenang dalam tekanan.
- c. Tidak bertindak secara impulsif.

### 3. Motivasi Diri (*Self-Motivation*)

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri menggunakan dorongan emosional internal agar tetap semangat dan fokus pada tujuan.

- a. Memiliki semangat kerja tinggi meskipun menghadapi tantangan.
- b. Menetapkan tujuan pribadi dan berusaha mencapainya.
- c. Termotivasi tanpa harus selalu diarahkan oleh orang lain.

### 4. Empati / Kesadaran Sosial (*Empathy*)

Kemampuan mengenali dan memahami emosi orang lain serta meresponsnya dengan tepat.

- a. Peka terhadap perasaan orang lain meskipun tidak diungkapkan secara langsung.
- b. Memahami reaksi emosional rekan kerja.
- c. Mampu menyesuaikan sikap dengan perasaan orang lain.

### 5. Keterampilan Sosial (*Social Skills*)

Kemampuan untuk membina, menjaga, dan mengelola hubungan sosial secara efektif.

- a. Mampu bekerja sama dengan berbagai tipe orang.
- b. Menyelesaikan konflik dengan pendekatan yang positif.
- c. Mampu membangun hubungan kerja yang harmonis.

## 2.2.3 Aspek- Aspek *Emotional Intelligence*

Goleman (2018) menjelaskan *Emotional Intelligence* terbentuk dari lima aspek kemampuan utama, yaitu:

### 1. Mengenali Emosi Diri

Kemampuan dasar untuk menyadari perasaan saat perasaan tersebut muncul. Kesadaran diri, atau metamood, membantu individu untuk tetap sadar terhadap emosinya, yang menjadi prasyarat penting dalam pengendalian emosi.

## 2. Mengelola Emosi

Kemampuan ini mencakup pengaturan emosi agar tetap seimbang. Individu yang mampu mengelola emosinya dapat meredam kecemasan, mengatasi tekanan emosional, serta bangkit dari perasaan negatif yang berkepanjangan.

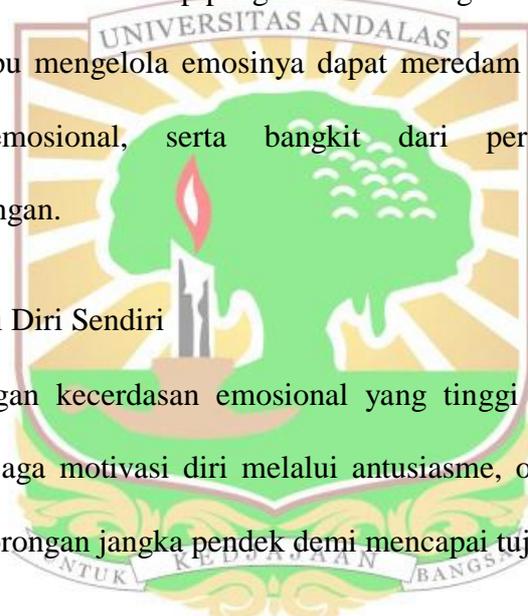
## 3. Memotivasi Diri Sendiri

Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi memiliki kemampuan untuk menjaga motivasi diri melalui antusiasme, optimisme, dan kontrol terhadap dorongan jangka pendek demi mencapai tujuan jangka panjang.

## 4. Mengenali Emosi Orang Lain

Empati memungkinkan seseorang untuk memahami perasaan orang lain dan menunjukkan kepedulian yang tulus. Individu yang empatik lebih peka terhadap sinyal sosial dan dapat menanggapi kebutuhan emosional orang lain dengan lebih tepat.

## 5. Menjalin Hubungan



Kemampuan ini berkaitan dengan keterampilan sosial, seperti komunikasi, kerja sama, dan penyelesaian konflik. Individu dengan kemampuan ini cenderung disukai, mudah bergaul, dan berhasil dalam hubungan interpersonal maupun dalam konteks profesional.

## **2.3 Komitmen Organisasional**

### **2.3.1 Konsep Komitmen Organisasional**

Menurut Meyer et al. (1991) komitmen organisasional (*organizational commitment*) dapat dipahami sebagai kondisi psikologis yang menggambarkan sejauh mana seorang perawat merasa terhubung dengan organisasinya. Hubungan ini tidak hanya sekadar formalitas kerja, tetapi mencerminkan kedalaman keterikatan secara emosional dan keinginan tulus untuk tetap menjadi bagian dari organisasional. Komitmen ini juga menjadi salah satu penentu utama apakah seseorang akan bertahan, bekerja secara maksimal, dan turut berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama.

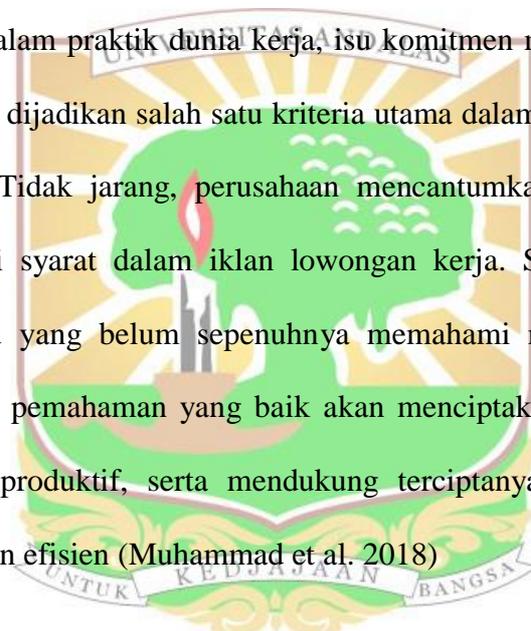
Menurut Gorda (2024) Komitmen organisasional adalah kesediaan perawat untuk tetap bertahan dan memberikan dedikasi penuh demi mencapai tujuan perusahaan bersama-sama. Komitmen ini tercermin dari sejauh mana perawat merasa menjadi bagian dari organisasional, memahami serta menyetujui tujuan yang ada, dan memiliki keinginan kuat untuk mempertahankan keanggotaan di dalamnya. Kesetiaan dan kemauan perawat untuk bekerja demi

tercapainya sasaran utama perusahaan menjadi inti dari komitmen ini. Terdapat tiga dimensi utama dalam komitmen organisasional, yaitu *affective commitment*, *normative commitment*, dan *continuance commitment*.

*Affective commitment* muncul dari keterikatan emosional terhadap organisasional, yang biasanya didorong oleh budaya kerja yang menyenangkan, hubungan pertemanan, dan kepuasan dalam menyelesaikan tugas. *Normative commitment* berasal dari alasan moral atau etika yang membuat perawat merasa bahwa tetap berada di organisasional adalah keputusan yang tepat. Sementara itu, *continuance commitment* timbul karena pertimbangan kerugian atau kesulitan yang mungkin dihadapi jika meninggalkan organisasional, seperti hilangnya waktu, tenaga, atau peluang yang telah diinvestasikan. Ketiga dimensi ini, jika kuat, dapat memperkuat komitmen karyawan terhadap organisasional, meskipun *continuance commitment* juga berpotensi menimbulkan beban emosional jika perawat merasa tidak memiliki alternatif pekerjaan lain (Gorda, 2024).

Sementara itu Misnan et al. (2023) menambahkan bahwa komitmen terhadap organisasional mendorong perawat untuk tampil lebih optimal dalam pekerjaannya. Dorongan ini muncul bukan karena keterpaksaan atau instruksi semata, tetapi karena adanya rasa tanggung jawab dan keyakinan bahwa keberhasilan organisasional juga merupakan keberhasilan dirinya sendiri. Komitmen ini bersifat langsung tidak selalu tergantung pada faktor perantara seperti keterampilan teknis atau kompetensi kerja namun lebih kepada sikap batin yang mencerminkan loyalitas, dedikasi, dan semangat kerja.

Secara umum, komitmen organisasional dapat diartikan sebagai bentuk kesepakatan atau kesadaran kolektif dalam sebuah organisasional mengenai nilai-nilai, aturan, serta arah yang ingin dicapai di masa depan. Setiap ahli memiliki penekanan yang berbeda dalam mendefinisikan konsep ini. Meskipun definisinya beragam, esensinya tetap sama komitmen organisasional menekankan proses personal, di mana individu mulai menyelaraskan diri dengan nilai, visi, dan misi organisasional. Dalam praktik dunia kerja, isu komitmen menjadi sangat penting hingga sering kali dijadikan salah satu kriteria utama dalam proses rekrutmen dan seleksi perawat. Tidak jarang, perusahaan mencantumkan komitmen terhadap pekerjaan sebagai syarat dalam iklan lowongan kerja. Sayangnya, masih ada sebagian individu yang belum sepenuhnya memahami makna dari komitmen tersebut. Padahal, pemahaman yang baik akan menciptakan suasana kerja yang lebih sehat dan produktif, serta mendukung terciptanya organisasional yang berjalan efektif dan efisien (Muhammad et al. 2018)



Liao et al. (2022) menyampaikan bahwa komitmen organisasional tidak sekadar menggambarkan loyalitas pasif. Komitmen organisasional merupakan dorongan internal yang membuat perawat rela menyumbangkan energi, waktu, dan pemikiran tanpa paksaan demi mendukung kesuksesan organisasional. Perawat yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung menampilkan sikap positif terhadap organisasional dan lebih mudah termotivasi untuk berkontribusi secara aktif. Oleh karena itu, komitmen organisasional menjadi salah satu aspek penting dalam membangun hubungan kerja yang produktif dan berkelanjutan.

### 2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional

Muhammad et al. (2018) menyebutkan bahwa ada tiga hal utama yang mendorong tumbuhnya komitmen organisasional, yaitu:

#### 1. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan fondasi dari komitmen organisasional. Perawat yang mempercayai organisasionalnya akan merasa yakin bahwa tempat mereka bekerja mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan dukungan yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya. Perawat yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap organisasional cenderung menunjukkan rasa bangga karena merasa menjadi bagian dari institusi yang memiliki visi, sistem, dan perhatian terhadap kesejahteraan anggotanya. Rasa percaya ini akan tumbuh apabila organisasional menunjukkan konsistensi, keadilan, transparansi, serta memberikan perhatian terhadap perkembangan perawatnya.

#### 2. Kemauan

Kemauan atau dorongan internal dari dalam diri perawat untuk memberikan yang terbaik bagi organisasional menjadi indikator penting dari komitmen. Perawat yang memiliki kemauan kuat biasanya akan menunjukkan semangat kerja yang tinggi, kesediaan untuk bekerja lebih keras, serta kesanggupan untuk mengatasi berbagai tantangan dalam pekerjaannya. Tingkat kemauan ini bisa digunakan sebagai prediktor perilaku kerja ke depan, terutama dalam hal tanggung jawab dan dedikasi terhadap tugas-tugas yang diberikan.

#### 3. Kesetiaan

Kesetiaan mencerminkan tingkat kedekatan dan keterikatan emosional perawat terhadap organisasional. Perawat yang setia tidak hanya hadir secara fisik, tetapi juga secara mental dan emosional. Mereka menunjukkan konsistensi dalam sikap dan tindakan, selalu mematuhi aturan yang berlaku, serta bersedia mendukung visi dan misi

organisasional tanpa merasa terpaksa. Kesetiaan ini dibangun atas dasar kepercayaan, rasa aman, serta adanya pengalaman positif selama berada di lingkungan kerja (Ras Muhammad & Muis, 2018) .

### 2.3.3 Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasional

Menurut Meyer & Allen, (1991) bahwa dimensi komitmen organisasional ada tiga yaitu:

1. Komitmen Efektif (*Affective Commitment*)  
Keterikatan emosional perawat terhadap organisasional, ditandai dengan perasaan bangga dan senang menjadi bagian dari organisasional.
  - a. Merasa menjadi bagian dari organisasional.
  - b. Memiliki rasa bangga terhadap tempat bekerja.
  - c. Merasa memiliki hubungan emosional yang kuat dengan organisasional.
  - d. Ingin tetap bekerja karena memang menginginkannya.
2. Komitmen Keberlanjutan (*Continuance Commitment*)  
Komitmen berdasarkan kesadaran akan konsekuensi kehilangan pekerjaan, misalnya kehilangan penghasilan atau manfaat lainnya.
  - a. Merasa akan kehilangan banyak hal jika keluar dari organisasional.
  - b. Telah berinvestasi terlalu banyak untuk meninggalkan pekerjaan sekarang.
  - c. Kehilangan pekerjaan akan menimbulkan konsekuensi besar secara ekonomi atau karier.
  - d. Terlalu banyak yang dipertaruhkan jika meninggalkan organisasional.
3. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)  
Komitmen berdasarkan nilai, norma, atau rasa kewajiban moral untuk tetap bekerja di organisasional.
  - e. Merasa bertanggung jawab untuk tetap bekerja di organisasional.
  - f. Merasa tidak etis jika meninggalkan organisasional sekarang.
  - g. Memiliki kewajiban moral untuk menyelesaikan kontribusi terhadap organisasional.

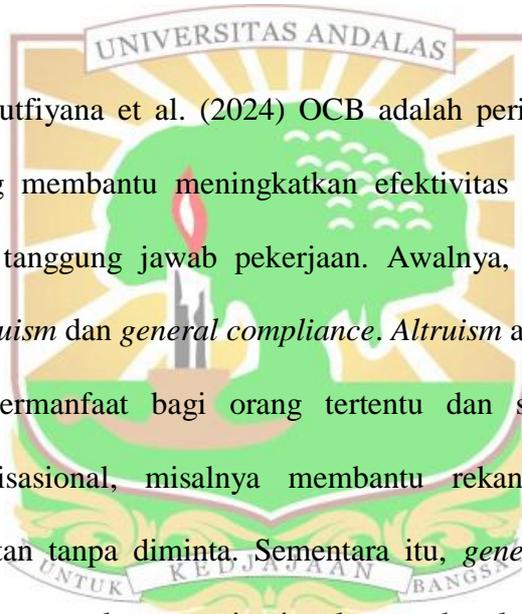
- h. Tetap tinggal karena merasa harus, bukan karena ingin atau perlu.

## 2.4 *Organizational Citizenship Behavior*

### 2.4.1 Konsep *Organizational Citizenship Behavior*

Dennis W (1997) merupakan pelopor konsep *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku sukarela yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal, namun secara nyata membantu meningkatkan efektivitas organisasional.

Menurut Lutfiyana et al. (2024) OCB adalah perilaku tambahan di luar tugas pokok yang membantu meningkatkan efektivitas organisasional dengan melampaui batas tanggung jawab pekerjaan. Awalnya, OCB terdiri dari dua dimensi, yaitu *altruism* dan *general compliance*. *Altruism* adalah perilaku sukarela yang langsung bermanfaat bagi orang tertentu dan secara tidak langsung membantu organisasional, misalnya membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan tanpa diminta. Sementara itu, *general compliance* adalah perilaku yang menguntungkan organisasional secara keseluruhan tanpa fokus pada individu tertentu, misalnya memberi tahu atasan lebih awal jika tidak bisa masuk kerja. OCB juga sering disebut sebagai kinerja kontekstual, yaitu perilaku individu yang melampaui panggilan tugas seperti menjadi sukarelawan atau melakukan tugas tambahan yang dibutuhkan untuk kelancaran kerja dalam lingkungan sosial organisasional. Seiring waktu, konsep OCB berkembang dari dua dimensi menjadi lima dimensi perilaku sukarela yang mampu memaksimalkan efisiensi organisasional.



Menurut Tutupoho et al. (2024) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku kerja yang bersifat sukarela, tidak ditentukan secara formal dalam uraian tugas, namun memiliki pengaruh besar terhadap kelangsungan dan keberhasilan organisasional. Perilaku ini ditunjukkan melalui tindakan-tindakan yang tidak diwajibkan, tetapi dilakukan secara sadar dan tulus karena rasa tanggung jawab dan kepedulian terhadap lingkungan kerja.

OCB mencerminkan perilaku ekstra peran yang ditampilkan oleh perawat di luar tanggung jawab utamanya. Menurut Said et al (2021) OCB bukan hasil dari motivasi karena imbalan atau hukuman, melainkan lahir dari inisiatif pribadi. Perawat yang memiliki perilaku ini cenderung tidak menuntut imbalan atas bantuannya, seperti membantu rekan kerja yang kesulitan, menyelesaikan tugas yang bukan bagiannya, atau tetap menyumbang tenaga dan waktu meskipun di luar jam kerja. Beberapa ciri dari perilaku OCB antara lain: Sukarela membantu orang lain di tempat kerja tanpa diminta, Menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan kerja, seperti menjaga kebersihan ruang kantor atau menyambut rekan baru, Patuh pada peraturan meskipun tidak ada pengawasan langsung, Mendukung organisasional meskipun tidak mendapat imbalan langsung atas tindakan tersebut.

Menurut Rahman et al. (2024) *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting dalam konteks kerja modern, di mana kerja sama, fleksibilitas, dan rasa saling mendukung menjadi kunci kesuksesan tim. Dalam organisasional yang dinamis dan kompetitif, keberadaan perawat yang memiliki OCB tinggi dapat

menjadi penopang stabilitas, bahkan ketika sistem formal organisasional belum mampu mengatur segalanya secara rinci.

Menurut Suhardi (2019) OCB merupakan wujud dari sifat sosial manusia di lingkungan kerja. Perilaku ini biasanya muncul dari individu yang memiliki empati tinggi, kepedulian terhadap orang lain, dan keinginan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Nilai *altruistik* atau sikap tidak mementingkan diri sendiri menjadi dasar dari OCB, sehingga karyawan lebih mengutamakan kepentingan bersama daripada sekadar menjalankan tugas individual.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting dalam dunia kerja modern, terutama pada lingkungan yang menuntut kerja sama, koordinasi, dan adaptabilitas tinggi. Meskipun tidak dihargai secara langsung dalam bentuk kompensasi, OCB telah terbukti mampu meningkatkan kinerja tim, memperkuat budaya organisasional, serta menciptakan hubungan sosial yang lebih harmonis di lingkungan kerja.

Dengan demikian, OCB merupakan bentuk kontribusi nonformal namun strategis, yang menjadikan karyawan tidak hanya sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai bagian penting dalam membangun budaya kerja yang produktif, dinamis, dan berorientasi pada tujuan bersama. merupakan perilaku yang membuat individu melakukan sesuatu yang tidak dideskripsikan dalam pekerjaannya serta tidak ada pamrih (upah atau penghargaan atas tindakannya itu), namun yang dia lakukan secara sadar dan atas keinginannya sendiri, seperti

menolong rekan kerja melakukan pekerjaannya, atau membantu pimpinan meski sampai di luar jam kerja yang ditentukan.

#### 2.4.2 Dimensi dan Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Pada penelitian da Silva et al. (2024) mengemukakan lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan masing-masing mempunyai beberapa indikator sebagai berikut:

##### 1. *Voice*

*Voice* adalah perilaku proaktif di mana perawat secara sukarela menyampaikan ide, saran, atau masukan yang membangun untuk memperbaiki organisasional atau proses kerja. Ini mencerminkan keberanian untuk berkontribusi secara aktif terhadap perubahan positif.

- a. Memberikan saran kreatif kepada rekan kerja
- b. Menyuarakan pendapat tentang isu pekerjaan meskipun berbeda pandangan
- c. Membuat saran konstruktif untuk meningkatkan proses kerja
- d. Mendorong rekan untuk mengemukakan pendapat terkait pekerjaan.

##### 2. *Employee Sustainability*

*Employee Sustainability* merujuk pada perilaku yang mendorong terciptanya lingkungan kerja yang sehat, inklusif, dan mendukung kesejahteraan jangka panjang bagi semua perawat.

- a. Membuat orang lain merasa nyaman menjadi diri sendiri di tempat kerja
- b. Mengekspresikan kepribadian autentik di tempat kerja
- c. Mendukung rekan dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan
- d. Merayakan acara pribadi rekan kerja seperti ulang tahun
- e. Menunjukkan antusiasme dalam berinteraksi dengan rekan kerja
- f. Selalu siap membantu orang lain di lingkungan kerja.

### 3. *Civic Virtue*



*Civic Virtue* menunjukkan partisipasi aktif perawat dalam kehidupan organisasional secara keseluruhan, termasuk kepedulian terhadap isu strategis dan inisiatif di luar tugas pokok.

- 
- a. Berpartisipasi dalam kegiatan sukarela perusahaan.
  - b. Menghadiri pertemuan penting meskipun tidak diwajibkan.
  - c. Mengikuti perkembangan informasi dan berita organisasional.
  - d. Terlibat dalam kegiatan berbagi pengetahuan.
  - e. Berpartisipasi dalam proyek lintas unit kerja.

### 4. *Helping*

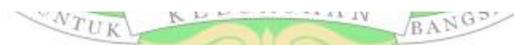
*Helping* mencerminkan perilaku tolong-menolong antar perawat, termasuk memberikan dukungan moral maupun praktis, serta menunjukkan empati terhadap rekan kerja.

- a. Memberi pujian kepada rekan kerja yang berprestasi
- b. Menghindari tindakan yang menyulitkan rekan kerja
- c. Mempertimbangkan dampak tindakan terhadap orang lain
- d. Berkomunikasi sebelum mengambil tindakan yang memengaruhi orang lain

#### 5. *Social Participation*



*Social Participation* merujuk pada keterlibatan perawat dalam hubungan sosial informal di tempat kerja, yang memperkuat ikatan sosial dan keharmonisan tim.



- a. Berusaha mengenal kehidupan pribadi rekan kerja
- b. Berpartisipasi dalam aktivitas sosial informal di tempat kerja

#### 2.4.3 Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu bentuk perilaku individu di tempat kerja yang dilakukan secara sukarela dan tidak tercantum dalam uraian tugas formal, namun memberikan dampak yang sangat besar terhadap kelancaran operasional dan efektivitas organisasional. Perilaku ini tidak secara langsung dikaitkan dengan sistem penghargaan formal atau imbalan

materi, tetapi lebih didasari oleh dorongan intrinsik seperti rasa tanggung jawab, komitmen, dan kepedulian terhadap lingkungan kerja.

Menurut Hendrawan (2020) terdapat sejumlah faktor yang dapat memengaruhi munculnya serta berkembangnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada diri Perawat. Faktor-faktor ini tidak hanya berasal dari karakteristik internal individu, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial serta budaya organisasional tempat Perawat bekerja. Beberapa faktor yang dimaksud antara lain:

a. Kepribadian (*Personality*)

Karakteristik individu seperti empati, *altruisme*, dan tanggung jawab sangat berperan dalam kecenderungan seseorang untuk menampilkan perilaku OCB. Individu yang memiliki kepribadian positif cenderung lebih mudah untuk menunjukkan inisiatif dalam membantu orang lain.

b. Budaya Organisasional dan Iklim Organisasional

Lingkungan kerja yang didasari nilai-nilai kebersamaan, saling menghormati, dan kepedulian akan mendorong munculnya OCB. Budaya kerja yang inklusif dan iklim organisasional yang suportif menjadi wadah subur bagi perilaku sukarela ini berkembang.

c. Kepuasan Kerja

Perawat yang merasa puas dengan pekerjaannya, baik dari segi tugas maupun hubungan dengan rekan kerja dan atasan, memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk terlibat dalam perilaku OCB. Kepuasan menjadi landasan emosional yang memperkuat loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasional.

d. Komitmen Organisasional

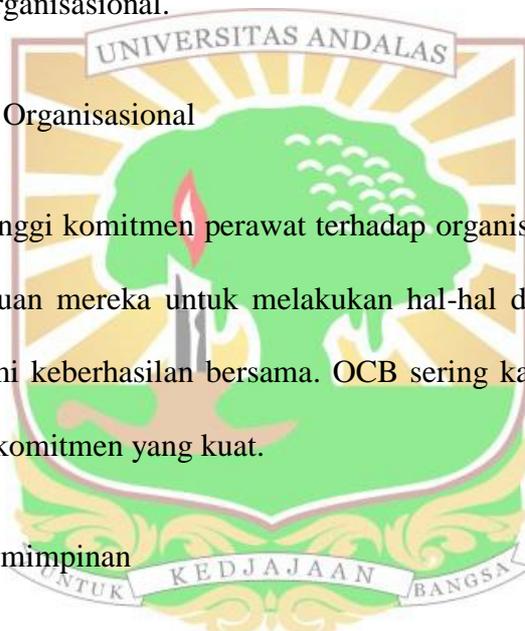
Semakin tinggi komitmen perawat terhadap organisasional, semakin besar pula kemauan mereka untuk melakukan hal-hal di luar tanggung jawab formal demi keberhasilan bersama. OCB sering kali menjadi manifestasi nyata dari komitmen yang kuat.

e. Gaya Kepemimpinan

Pemimpin yang menerapkan *transformational leadership* atau *servant leadership* mampu mendorong dan menginspirasi perawat untuk melampaui ekspektasi. Pemimpin seperti ini tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga memperhatikan perkembangan pribadi dan kesejahteraan karyawan.

f. Tanggung Jawab Sosial Perawat

Perawat yang memiliki kesadaran sosial tinggi cenderung menunjukkan kepedulian terhadap kondisi rekan kerja dan organisasional, dan secara



aktif terlibat dalam perilaku yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

g. Faktor Demografis

Seperti usia, pengalaman kerja, dan tingkat keterlibatan kerja juga memainkan peranan. Perawat yang lebih matang secara usia atau memiliki pengalaman kerja yang lebih panjang cenderung memiliki kestabilan emosional dan pemahaman organisasional yang lebih mendalam, sehingga lebih terdorong untuk melakukan OCB.

h. Kolektivisme dan Keadilan Organisasional

Dalam lingkungan kerja yang menganut nilai-nilai kolektif atau kerja sama tim yang tinggi, OCB tumbuh lebih kuat. Di samping itu, persepsi terhadap keadilan organisasional baik dalam pembagian tugas, pengambilan keputusan, maupun sistem penghargaan mempengaruhi sejauh mana individu rela memberikan kontribusi lebih tanpa mengharapkan balasan.

Secara keseluruhan, OCB adalah indikator penting dalam menilai kualitas hubungan sosial dan psikologis di tempat kerja, serta menjadi penguat struktur organisasional informal yang tidak bisa dijangkau oleh sistem manajemen formal. Keberadaan OCB menunjukkan bahwa perawat tidak hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban, tetapi juga memiliki kesadaran untuk berkontribusi demi kepentingan bersama.

## 2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengenai variabel dan objek yang berbeda-beda yang pernah dilakukan oleh peneliti, sehingga menghasilkan output yang berbeda-beda tiap peneliti sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Liao et al., 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>psychological capital</i></li> <li>3. <i>job performance</i></li> <li>4. <i>organizational citizenship behavior</i></li> <li>5. <i>perceived organizational support</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>organizational citizenship behavior</i></li> </ol>	Penelitian ini menggunakan survei kuesioner dan pemodelan persamaan struktural.	<i>Emotional intelligence</i> berperan penting dalam meningkatkan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> , yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.
2.	(Dhoopar et al., 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational resilience</i></li> <li>2. <i>employee performance</i></li> <li>3. <i>emotional intelligence</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>employee performance</i></li> <li>2. <i>emotional intelligence</i></li> </ol>	Metode penelitian Secara total, 390 sampel dikumpulkan dari berbagai HEI yang berlokasi di India melalui kuesioner survei daring.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat EI yang lebih tinggi, berkontribusi lebih positif meningkatkan tingkat kinerja di tempat kerja.
3.	(Pahlevi, 2023)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i></li> <li>2. <i>Commitment</i></li> <li>3. <i>Employee Performance</i></li> <li>4. <i>Job Satisfaction</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i></li> <li>2. <i>Commitment</i></li> <li>3. <i>Employee Performance</i></li> </ol>	<i>Partial least squares (PLS) structural equation modeling (SEM). SmartPLS 3.0. The questionnaire contains statement items and is designed using a 9 scale Likert scale.</i>	<i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, variabel komitmen karyawan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4.	(Jena, 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>workplace spirituality</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>employee performance</i></li> </ol>	Data dikumpulkan dalam dua putaran.	Analisis moderasi menunjukkan bahwa

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>employee performance</i></li> <li>3. <i>citizenship behavior</i></li> <li>4. <i>emotional intelligence</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>organizational citizenship behavior</i></li> <li>3. <i>emotional intelligence</i></li> </ol>	Secara total, 761 respons (416 offline dan 345 online)	kecerdasan emosional karyawan secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan.
5.	(Abdullahi et al., 2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>leadership style</i></li> <li>2. <i>organizational citizenship behavior</i></li> <li>3. <i>emotional intelligence</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>organizational citizenship behavior</i></li> <li>2. <i>emotional intelligence</i></li> </ol>	Metode Penelitian ini adalah Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari 618 karyawan perusahaan kecil dan menengah (UKM) di Ghana.	Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional pemimpin memoderasi hubungan antara gaya kepemimpinan otokratis dan OCB secara positif.
6.	(Alwali & Alwali, 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>transformational leadership</i></li> <li>3. <i>employee performance</i></li> <li>4. <i>job satisfaction</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>employee performance</i></li> </ol>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pemodelan persamaan struktural melalui partial least squares (PLS-SEM) dan estimasi bootstrapping.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memainkan peran mediasi positif dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.
7.	(Darmawan & Dewi, 2024)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>organizational citizenship behavior</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>organizational citizenship behavior</i></li> </ol>	Penelitian ini menggunakan kuantitatif korelasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan positif dengan <i>organizational citizenship behavior</i>
8.	(Hameli & Ordun, 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>self-efficacy</i></li> <li>2. <i>emotional intelligence</i></li> <li>3. <i>organizational commitment</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>emotional intelligence</i></li> <li>2. <i>organizational commitment</i></li> </ol>	Metode penelitian menggunakan survei daring untuk mengumpulkan data untuk tujuan ini.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan positif dengan efikasi diri. Lebih jauh, hasil analisis mediasi menegaskan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasional dimediasi oleh efikasi diri.
9.	(Setiawan Alhasani et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi</li> <li>2. Komitmen Organisasional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen Organisasional</li> <li>2. Kinerja</li> </ol>	Metode penelitian menggunakan analisis jalur	Komitmen organisasional berpengaruh terhadap OCB. Komitmen

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kinerja Perawat</li> <li>4. <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i></li> </ol>	<p>Perawat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i></li> </ol>		<p>organisasional tidak berpengaruh terhadap kinerja Perawat. OCB berpengaruh terhadap kinerja Perawat. Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Perawat melalui OCB.</p>
10.	(Pham Khuong Thaoa, 2024)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational commitment</i></li> <li>2. <i>employee performance</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational commitment</i></li> <li>2. <i>employee performance</i></li> </ol>	<p>Metode penelitian ini adalah pendekatan campuran (<i>mixed-methods</i>), yang menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian menemukan bahwa Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam pekerjaan mereka.</p>
11.	(Turek et al., 2024)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational Constraints</i></li> <li>2. <i>Organizational Commitment</i></li> <li>3. <i>Job Crafting</i></li> <li>4. <i>In-role Performance</i></li> <li>5. <i>Extra-role Performance</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational Commitment</i></li> <li>2. <i>Employee performance</i></li> </ol>	<p>Metode survei dengan sampel sebanyak 746 pekerja dewasa yang bekerja di berbagai organisasional di Polandia. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan undangan survei kepada individu-individu yang secara acak di Polandia.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan <i>job crafting</i> dapat mengurangi dampak negatif dari kendala organisasional terhadap kinerja karyawan.</p>
12.	(Thoa et al., 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Perceived Justice</i></li> <li>2. <i>Emotional Intelligence</i></li> <li>3. <i>Organizational Commitment</i></li> <li>4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Emotional Intelligence</i></li> <li>2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i></li> </ol>	<p>Metode kuantitatif dengan pendekatan model persamaan struktural berbasis <i>partial least squares (PLS-SEM)</i></p>	<p>Semua hipotesis dalam penelitian diterima</p>
13.	(Aryasa et al., 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Knowledge Sharing</i>,</li> <li>2. <i>Emotional Intelligence</i></li> <li>3. <i>Organizational Communication</i></li> <li>4. <i>Employee</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Emotional Intelligence</i></li> <li>2. <i>Employee Performance</i></li> <li>3. <i>Organizational Citizenship</i></li> </ol>	<p>Jenis Penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal. Menggunakan <i>Partial Least Square with SmartPLS 3.0</i> software.</p>	<p><i>Emotional intelligence</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. <i>Organizational Communication</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. OCB</p>

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Persamaan Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		5. <i>Performance Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Behavior</i>		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
14.	(Ramadhani & Kusuma, 2024)	1. <i>Organizational Culture</i> 2. <i>Organizational Commitment</i> 3. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	1. <i>Organizational Commitment</i> 2. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Metode penelitian menggunakan SEM-PLS ( <i>Partial Least Square</i> )	Komitmen organisasional secara signifikan dan positif memengaruhi OCB. Komitmen organisasional memiliki dampak tidak langsung yang lebih besar pada perilaku kewarganegaraan organisasional (OCB) daripada dampak langsung.
15.	(Febrina et al., 2023)	1. <i>Emotional Intelligence</i> 2. <i>Job Satisfaction and</i> 3. <i>Organizational Commitment</i> 4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 5. <i>Employee Performance</i>	1. <i>Emotional Intelligence</i> 2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 3. <i>Organizational Commitment</i> 4. <i>Employee Performance</i>	Metode penelitian menggunakan Modeling (SEM) data analysis method.	OCB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan melalui OCB.

Sumber: Data primer (2025)

## 2.6 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sekaran & Bougie, (2016) hipotesis adalah pernyataan tentatif yang dapat diuji yang memprediksi apa yang diharapkan dari data empiris. Hubungan yang diduga secara logis antara dua atau lebih variabel yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji adalah definisi hipotesis, yang berasal dari teori yang membentuk dasar model konseptual

dan biasanya bersifat relasional. Diharapkan bahwa masalah akan diselesaikan dengan menguji hipotesis dan memastikan hubungan dugaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori mengenai Pengaruh *emotional intelligence* dan komitmen organisasional terhadap kinerja perawat dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi studi pada perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

#### 2.6.1 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Perawat

Pada penelitian Azzahra (2023) kinerja perawat yang optimal dapat didukung oleh *Emotional intelligence* yaitu kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga beban stres agar tidak mengganggu pemikiran dan berempati.

Pada penelitian Martin et al. (2024) ditemukan bahwa administrator dan manajer dengan *emotional intelligence* tinggi cenderung memiliki kepuasan hidup dan kinerja keseluruhan yang lebih tinggi dibandingkan karyawan rata-rata. Hal ini semakin didukung oleh temuan bahwa regulasi emosi dan empati penting untuk meningkatkan kesejahteraan dan kolaborasi di tempat kerja.

Pada penelitian Yozgat et al. (2023) kinerja perawat adalah tingkat di mana individu dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Penelitian telah menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti stres kerja, lingkungan kerja, dan bahkan kecerdasan emosional memengaruhi kinerja perawat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa orang dengan *emotional*

*intelligence* tinggi cenderung tampil lebih baik di tempat kerja karena mereka dapat membina hubungan kerja yang sehat, mengelola stres dengan efisien, dan membuat keputusan yang lebih baik.

Pada penelitian Hakim et al. (2018) *emotional intelligence* merujuk pada kemampuan individu untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta orang lain. Dalam konteks rumah sakit, Perawat dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu menghadapi tekanan kerja, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan interpersonal yang baik, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja. Penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, dengan kontribusi sebesar 89,8% terhadap variabel kinerja Perawat.

Pada penelitian Dhoopar et al. (2022) menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat, terutama dalam situasi penuh tekanan seperti masa pandemi. Individu dengan *emotional intelligence* tinggi mampu tetap produktif meski dalam krisis, mampu menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi. Penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa *emotional intelligence* tidak hanya penting dalam hubungan interpersonal tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan kinerja individual dalam organisasional

H1: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perawat.

### 2.6.2 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Perawat

Pada penelitian Afhan Anuari. (2020) komitmen organisasional merupakan kondisi psikologis yang menunjukkan adanya hubungan emosional antara Perawat dan tempat ia bekerja. Komitmen ini mencerminkan tingkat keterikatan seseorang terhadap organisasional, yang dapat memengaruhi keputusannya untuk tetap bertahan atau keluar dari perusahaan. Dalam konteks dunia kerja, komitmen tidak hanya dipandang sebagai sikap, tetapi juga sebagai bentuk perilaku yang berfungsi sebagai dorongan motivasi bagi individu dalam menjalankan tugasnya. Tingginya komitmen seorang karyawan dapat menjadi sumber energi yang mendorong mereka untuk bekerja lebih giat dan penuh tanggung jawab. Sebaliknya, apabila komitmen terhadap organisasional melemah atau tergantikan oleh komitmen terhadap hal lain, hal ini dapat menyebabkan karyawan kehilangan semangat, mengabaikan tugas, atau bahkan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Pada penelitian Pham Khuong Thaoa. (2024) menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dan kinerja perawat. Penelitian ini mengatakan bahwa perawat yang merasa terikat secara emosional, merasa memiliki kewajiban moral, dan mempertimbangkan risiko apabila harus meninggalkan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi. Pada penelitian Raziq et al. (2025) juga menegaskan bahwa komitmen organisasional secara langsung mempengaruhi kinerja perawat dan juga berperan penting dalam mendorong munculnya *organizational citizenship behavior*.

Pada Penelitian Graepel et al. (2024) menemukan bahwa komitmen organisasional adalah prediktor utama dalam menurunkan tingkat *turnover* dan meningkatkan kinerja perawat. Perawat dengan komitmen afektif tinggi cenderung menunjukkan tingkat disiplin, produktivitas, dan inisiatif kerja yang lebih tinggi. Penelitian ini juga merekomendasikan intervensi manajemen untuk memperkuat komitmen sebagai strategi peningkatan performa SDM.

Pada penelitian Novitasari et al. (2020) mengungkapkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Perawat yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar, etos kerja yang kuat, serta konsistensi dalam menjalankan tugas. Sikap-sikap tersebut turut mendukung pencapaian tujuan organisasional secara lebih efektif.

Pada penelitian Misnan et al. (2023) mengatakan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, meskipun variabel mediasi berupa kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan. Dengan kata lain, komitmen langsung terhadap organisasional lebih menentukan kualitas kerja dibandingkan variabel kemampuan teknis semata.

Pada penelitian diatas bisa disimpulkan bahwa komitmen organisasional, khususnya komitmen afektif dan normatif, secara konsisten terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Perawat yang merasa terikat secara emosional, memiliki tanggung jawab moral, atau memperhitungkan risiko keluar dari organisasional cenderung lebih produktif, Lebih disiplin, Lebih kooperatif, Serta menunjukkan kinerja yang lebih tinggi.

H2: Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perawat.

### 2.6.3 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational citizenship behavior*

Pada Penelitian Supriyanto et al (2019) menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* memiliki pengaruh positif terhadap *OCB*. Perawat yang memiliki *Emotional Intelligence* yang baik lebih mungkin untuk terlibat dalam perilaku yang mendukung organisasional, seperti membantu rekan kerja, berkontribusi pada suasana kerja yang baik, dan berpartisipasi dalam kegiatan di luar tanggung jawab pekerjaan mereka. Hal ini karena mereka dapat mengelola emosi mereka dengan baik, yang memungkinkan mereka untuk berperilaku secara proaktif dan positif di tempat kerja. Dengan demikian, *Emotional Intelligence* berfungsi sebagai faktor pendorong yang meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*, yang kemudian berdampak positif pada kinerja perawat secara keseluruhan.

Pada penelitian Santa et al. (2023) ditemukan bahwa *emotional intelligence* memiliki hubungan langsung yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Selain itu, *OCB* juga ditemukan sebagai mediator penting dalam memperkuat hubungan antara *EI* dan efektivitas operasional organisasional. Individu dengan *EI* yang tinggi memiliki kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi mereka sendiri maupun emosi orang lain. Kemampuan ini memunculkan sikap proaktif, kooperatif, dan perilaku kerja sukarela yang mencerminkan *OCB*. Dalam jangka panjang, peningkatan *OCB* tersebut berdampak positif pada efektivitas operasional secara keseluruhan.

Pada Penelitian Alenezi et al. (2024) menekankan bahwa *emotional intelligence* secara signifikan meningkatkan performa kerja karyawan di sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Namun, hubungan tersebut diperkuat dan dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku sukarela yang memperkuat sinergi tim. Karyawan di sektor UKM yang memiliki EI tinggi akan lebih mampu mengelola tekanan kerja, berempati terhadap sesama rekan, dan membantu pekerjaan di luar deskripsi formal mereka.

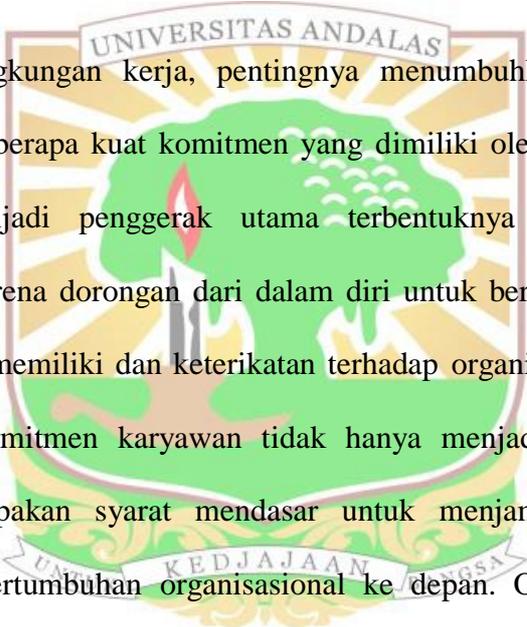
Pada Penelitian Robinson et al. (2023) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dikembangkan dan diaplikasikan dalam konteks kerja, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap berbagai dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), seperti perilaku membantu, loyalitas terhadap organisasional, dan inisiatif pribadi. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang terkait langsung dengan konteks pekerjaan, semakin besar kemungkinan individu menunjukkan perilaku OCB. Hal ini disebabkan karena individu dengan EI yang tinggi cenderung lebih peka terhadap kebutuhan emosional rekan kerja dan lebih mampu menyesuaikan diri dalam situasi sosial kerja yang kompleks.

H3: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*.

#### **2.6.4 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Pada Penelitian Aghnia (2023) mengungkapkan bahwa komitmen organisasional memiliki keterkaitan yang erat dengan *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB). Individu yang memiliki tingkat komitmen organisasional yang tinggi cenderung tidak hanya menyelesaikan tugas-tugas pokoknya, tetapi juga secara sukarela melakukan hal-hal tambahan yang mendukung kelancaran pekerjaan. Tindakan sukarela tersebut dapat dikategorikan sebagai upaya di luar tanggung jawab formal, namun sangat penting dalam mendukung efektivitas organisasional.



Dalam lingkungan kerja, pentingnya menumbuhkan OCB tidak bisa dilepaskan dari seberapa kuat komitmen yang dimiliki oleh perawat. Komitmen itulah yang menjadi penggerak utama terbentuknya perilaku kewargaan organisasional, karena dorongan dari dalam diri untuk berkontribusi lebih besar muncul dari rasa memiliki dan keterikatan terhadap organisasional. Bagi sebuah organisasional, komitmen karyawan tidak hanya menjadi indikator loyalitas, tetapi juga merupakan syarat mendasar untuk menjamin keberlangsungan, stabilitas, serta pertumbuhan organisasional ke depan. Oleh karena itu, studi mengenai hubungan antara komitmen organisasional dan kinerja perawat sangat penting, khususnya bagi manajemen tingkat atas, guna memastikan pengelolaan sumber daya manusia berjalan secara strategis dan berkelanjutan.

Pada Penelitian Pahlevi (2023) menunjukkan bahwa OCB dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di UMKM Indonesia. Perawat yang menunjukkan perilaku OCB dan memiliki komitmen tinggi terhadap organisasional cenderung

memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka.

Pada penelitian Ramadhani et al. (2024) menunjukkan bahwa budaya organisasional dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap OCB, dengan keterlibatan kerja sebagai variabel mediasi. Budaya organisasional yang kuat dan komitmen organisasional yang tinggi meningkatkan keterlibatan kerja Perawat, yang pada akhirnya mendorong perilaku OCB yang lebih tinggi di sektor pemerintahan.

H4: Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

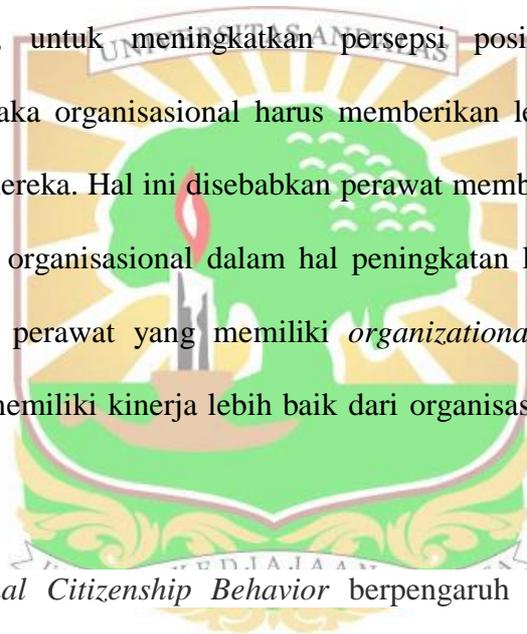
#### 2.6.5 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Perawat

Pada penelitian Astaginy et al. (2022) mengatakan *organizational citizenship behavior* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat. Perilaku *organizational citizenship behavior* memiliki peran penting dalam efektivitas organisasional. Hal ini disebabkan perawat yang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih efektif dan efisien dalam mempengaruhi kinerja organisasional. Perilaku *organizational citizenship behavior* muncul disebabkan adanya perasaan memiliki sebagai anggota organisasional dan merasa senang atau puas jika bisa memberikan kontribusi yang lebih pada organisasional.

Pada penelitian Rahman et al. (2024) OCB secara positif mempengaruhi kinerja perawat di rumah sakit. Perawat yang menunjukkan perilaku OCB

cenderung lebih disiplin, berinisiatif, dan kooperatif, yang berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan. OCB penting untuk mendukung kerja tim, pelayanan prima, dan etos kerja kolektif di sektor pelayanan publik seperti rumah sakit.

Perasaan puas yang dirasakan oleh individu pada saat melakukan suatu yang lebih hanya terjadi jika memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya, untuk meningkatkan persepsi positif Perawat terhadap organisasional, maka organisasional harus memberikan lebih banyak dukungan kepada Perawat mereka. Hal ini disebabkan perawat memberikan kontribusi lebih bagi keberhasilan organisasional dalam hal peningkatan kinerja. Organisasional yang mempunyai perawat yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik, akan memiliki kinerja lebih baik dari organisasional lain (Astaginy et al. 2022)



H5: *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.

#### **2.6.6 Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Perawat dengan *Organizational Citizenship Behavior***

Pada Penelitian Darmawan et al. (2024) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *emotional intelligence* dan *organizational citizenship behavior*. Perawat dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung lebih mampu berinteraksi dengan baik dengan rekan kerja, memahami kebutuhan dan emosi orang lain, serta berkontribusi secara sukarela untuk kepentingan

organisasional. Hal ini berujung pada peningkatan *organizational citizenship behavior*, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja keseluruhan organisasional perawat yang menunjukkan *organizational citizenship behavior* yang tinggi sering kali lebih produktif, memiliki hubungan kerja yang lebih baik, dan berkontribusi pada lingkungan kerja yang positif. Dengan demikian, *emotional intelligence* yang tinggi tidak hanya meningkatkan *organizational citizenship behavior* tetapi juga berkontribusi pada kinerja perawat secara keseluruhan.

Pada Penelitian Atihuta et al. (2023) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memediasi hubungan antara *emotional intelligence* dan kinerja perawat. Artinya, *emotional intelligence* meningkatkan *organizational citizenship behavior*, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja perawat. Pada penelitian ini *organizational citizenship behavior* adalah perilaku sukarela yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan formal namun mendukung efektivitas organisasional. Perawat dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior*, seperti membantu rekan kerja dan berinisiatif dalam tugas-tugas tambahan.

Secara keseluruhan, *emotional intelligence* berperan penting dalam mendorong *organizational citizenship behavior*, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja perawat. perawat honorer yang memiliki *emotional intelligence* tinggi lebih mungkin untuk menunjukkan *organizational citizenship behavior*, yang berkontribusi pada keberhasilan dan efektivitas organisasional.

dengan demikian, pengembangan *emotional intelligence* di tempat kerja dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dan kinerja perawat.

H6: *Organizational Citizenship Behavior* Memediasi Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Perawat.

#### 2.6.7 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Perawat dengan *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil penelitian dari Alhasani et al. (2021) menunjukkan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB. OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Namun, komitmen organisasional tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat (tidak signifikan). Maka, OCB berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara komitmen organisasional dan kinerja perawat, komitmen organisasional merupakan salah satu variabel penting yang dapat memengaruhi kinerja perawat. Ketika seorang perawat bergabung dalam organisasional, maka dia dituntut untuk memiliki komitmen dalam dirinya. Komitmen organisasional adalah sikap yang menunjukkan loyalitas perawat dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam mengekspresikan perhatiannya untuk kesuksesan organisasional. Rendahnya komitmen menimbulkan persoalan bagi pihak organisasional, karena komitmen adalah komoditas mahal yang menentukan keberhasilan organisasional tersebut (Setiawan Alhasani et al., 2021) .

Pada penelitian Aryasa et al. (2022) Komitmen organisasional merupakan kondisi psikologis yang menunjukkan tingkat keterikatan perawat terhadap organisasionalnya. Namun, komitmen tidak selalu secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian Aryasa et al., (2022), Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). *organizational citizenship behavior* (ocb) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. komitmen organisasional tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat. *Organizational citizenship behavior* (ocb) memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja perawat.

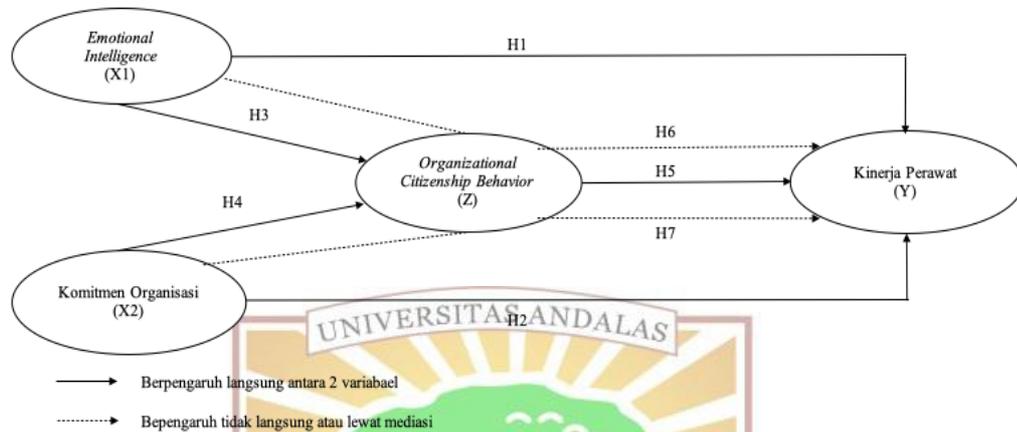
Penelitian Aryasa et al. (2022) menekankan bahwa komitmen perawat tidak cukup untuk meningkatkan kinerja secara langsung. Komitmen tersebut harus diwujudkan dalam bentuk OCB agar berdampak pada peningkatan produktivitas, efektivitas kerja, dan kolaborasi di tempat kerja. Penelitian ini mendukung konsep bahwa OCB adalah penghubung yang krusial dalam menjembatani niat (komitmen) dan hasil kerja nyata kinerja perawat.

H7: *Organizational Citizenship Behavior* Memediasi Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Perawat.

## 2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah konsep yang menggambarkan secara ringkas hubungan antar variabel dan kaitannya antara satu dengan yang lain. Sehingga lebih terlihat rapi dan sistematis dan menggambarkan setiap hipotesis.

Berdasarkan uraian teori dan temuan dari berbagai penelitian sebelumnya, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

Dari kerangka penelitian diatas dapat kita artikan bahwasannya variable independent pada penelitian ini yaitu variable *emotional intelligence* sebagai (X1), komitmen organisasional sebagai variabel (X2), lalu variabel yang mendapat pengaruh atau variabel dependen adalah kinerja perawat sebagai variabel (Y), dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel Mediasi (Z). Pada model penelitian ini dapat dilihat bahwa terdapat 7 hipotesis dengan menguji secara langsung antara kinerja perawat dan *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior*, *emotional intelligence* dan kinerja Perawat, komitmen organisasional dan kinerja Perawat, *organizational citizenship behavior* dan kinerja perawat, *emotional intelligence* terhadap kinerja Perawat melalui mediasi *organizational citizenship behavior* dan

komitmen organisasional terhadap kinerja perawat melalui mediasi dari *organizational citizenship behavior*.

