

## **EMOTIONAL LABOR DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PERAWAT RSUD dr. R GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA**

**Gesya Arsih Windhani, Kartika Sari Dewi**

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

arsihgesya@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD. Populasi penelitian adalah perawat RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga sebanyak 161 perawat. Sampel penelitian sebanyak 82 perawat dengan *mean* usia 36 tahun. Sampel diambil dengan cara acak pada perawat semua bangsal sesuai kebutuhan penelitian. Pengumpulan data menggunakan Skala *Organizational Citizenship Behavior* (18 aitem,  $\alpha = 0.83$ ) dan Skala *Emotional Labor* (17 aitem,  $\alpha = 0.81$ ). Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan  $r_{xy} = 0,391$  dan  $p = 0,000$ . *Emotional labor* memberikan sumbangan efektif sebesar 15,3% pada *organizational citizenship behavior*.

**Kata kunci:** *emotional labor*; *organizational citizenship behavior*; perawat

### **Abstract**

This study aims to investigate the relationship between emotional labor with organizational citizenship behavior in hospital nurses. The study population was a nurse in hospital dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga as many as 161 nurses. The research sample as many as 82 nurses with a mean age of 36 years. Samples were taken randomly at all ward nurse as needed research. Collecting data using Organizational Citizenship Behavior Scale (18 items,  $\alpha = .83$ ) and Emotional Labor Scale (17 items,  $\alpha = .81$ ). The results showed a positive relationship between emotional labor with organizational citizenship behavior in nurses of the dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Hospital ( $r_{xy} = .391$ ;  $p = 0.000$ ). Emotional labor gives effective contribution of 15.3 % on the organizational citizenship behavior.

**Keywords :** emotional labor; organizational citizenship behavior; nurses

## **PENDAHULUAN**

Masyarakat pada era globalisasi memandang kesehatan sebagai kebutuhan yang sangat perlu diperhatikan. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/ Menkes/SK/II/2008, memutuskan bahwa rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Menteri Kesehatan RI, 2008). RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga merupakan rumah sakit rujukan bagi Puskesmas ataupun dokter umum di Kabupaten dituntut untuk memiliki pelayanan yang maksimal dan mutu yang tinggi dari segi sumber daya manusia. Bata (2013), melakukan penelitian di sebuah Rumah Sakit Negeri tipe C mengungkapkan, adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna akses sosial pada pelayanan perawat rawat inap. Kecenderungan perilaku kewarganegaraan (*organizational citizenship behavior*) berfokus pada organisasi juga terbukti berpengaruh pada pemberian layanan perawat kepada pasien (Cholil, 2011). Tjiptono (2003), menyatakan bahwa pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh sumber daya manusia rumah sakit seperti perawat mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami hasil kinerja secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. Setiap

karyawan menggunakan kapabilitas fisik dan pikiran mereka secara terus menerus saat bekerja, namun bukan hanya kedua hal tersebut, pekerjaan juga membutuhkan kerja emosional (*emotional labor*). Perawat sebagai karyawan yang memiliki peran vital harus mampu mengkombinasikan kecerdasan inteligensi dengan emosi sehingga pasien tidak hanya merasa puas tetapi menjadi terpicat. Bahkan pasien tersebut akan memberitahukan kesan baiknya dan mempromosikan rumah sakit kepada keluarga atau teman-teman (Widajat, 2009). Menurut Robbins dan Judge (2012), *emotional labor* adalah ekspresi seorang karyawan dari emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama pemberian pelayanan di tempat kerja.

Menurut Jex dan Britt (2008), *organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada perilaku yang bukan bagian dari deskripsi kerja formal karyawan (misalnya, membantu rekan kerja, bersikap sopan kepada orang lain), atau perilaku karyawan yang tidak secara resmi mendapat penghargaan. Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006), serta Jex dan Britt (2008) menjelaskan *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu (a) perilaku pemimpin, (b) karakteristik kelompok, (c) karakteristik organisasi, (d) konteks budaya, (e) afek positif (*positive affect*), (f) evaluasi Kognitif, (g) disposisi.

Robbins dan Judge (2008), bahwa pengertian dari *emotional labor* adalah kemampuan mengontrol emosi sehingga dapat diekspresikan sesuai dengan kebutuhan organisasional saat berinteraksi dengan rekan kerja dan pelanggan di tempat kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat. Apakah ada hubungan antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat? Hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan positif antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat. Semakin tinggi *emotional labor* perawat, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* perawat, dan sebaliknya.

## **METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat RSUD dr R Goeteng Taroenadirata Purbalingga. Teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak pada populasi homogen (Sugiyono, 2009). Sampel dalam penelitian ini adalah 82 perawat rawat inap RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Skala *Organizational Citizenship Behavior* dan Skala *Emotional Labor*. Skala *organizational citizenship behavior* disusun berdasarkan dimensi yang diungkap oleh Chang Chi-Cheng, Tsai Meng-Chen dan Tsai Meng Shan (dalam Wirawan, 2013), kemudian diturunkan menjadi indikator dan diuraikan menjadi 48 aitem menggunakan *blueprint*. Skala *emotional labor* disusun berdasarkan dimensi yang diungkap oleh Kruml dan Geddes (2000), kemudian diturunkan menjadi indikator dan diuraikan menjadi 32 aitem menggunakan *blueprint*. Seluruh aitem menggunakan dua jenis pernyataan jawaban, yaitu pernyataan mendukung (*favorable/F*) dan aitem yang tidak mendukung (*unfavorable/UF*). Skor jawaban *favorable* menggunakan skor 4 untuk jawaban Sangat Sesuai (SS), skor 3 untuk jawaban Sesuai (S), skor 2 untuk jawaban Tidak Sesuai (TS), dan skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS), sedangkan *unfavorable* skor 1 untuk jawaban Sangat Sesuai (SS), skor 2 untuk jawaban Sesuai (S), skor 3 untuk jawaban Tidak Sesuai (TS), dan skor 4 untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS). Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk analisis data dan dilakukan dengan program SPSS versi 21.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD

dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga ( $r_{xy} = 0,391$ ;  $p=0,000$ ). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat **diterima**. Adapun sumbangan efektif yang diberikan oleh *emotional labor* terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 15,3 %.

Perawat merupakan pelayan jasa dalam bidang kesehatan, diwajibkan untuk memberikan kepedulian, empati dan kenyamanan pada pasien. *Emotional labor* sebagai paket dan bagian dari rutinitas perawat sehingga perawat merasa nyaman dengan sendirinya ketika berhadapan dengan pasien (Gray, 2009). *Emotional labor* digambarkan sebagai cara perawat merasa nyaman dan senang melakukan pekerjaan dengan senang hati kepada pasien dan menunjukkan belas kasih kepada pasien maupun keluarga pasien. Penelitian Purba dan Ali (2004) menunjukkan semakin terikatnya karyawan dengan perusahaan, maka karyawan semakin cenderung memiliki afek yang positif dalam *organizational citizenship behavior* seperti membantu rekan kerja dan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan. Penelitian oleh Suresh dan Venkatammal (2010) menemukan bahwa *personality* yang dimiliki karyawan seperti pertemanan dan kemampuan sosial merupakan kepribadian untuk membantu perilaku membantu pada sesama karyawan dan organisasi. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Park, O'Rourke dan O'Brien (2014) yang mengungkapkan bahwa hubungan antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior*.

## KESIMPULAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *emotional labor* dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga ( $r_{xy} = 0,391$ ;  $p=0,000$ ). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat **diterima**. Adapun sumbangan efektif yang diberikan oleh *emotional labor* terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 15,3 %.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bata, Y. W. (2013). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna akses sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipada kabupaten Tana Toraja. *Skripsi*. Makasar : Universitas Hasanuddin.
- Cholil, M. 2011. Pengaruh kepemimpinan transformasional, kepercayaan pada supervisor dan perilaku ideal kewargaan organisasi terhadap kualitas pelayanan perawat. *Jurnal Akuntansi Manajemen*. 22(3): 203-216.
- Gray, B. (2009). The emotional labour of nursing – defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*,. 29, 168–175.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2008). *Organizational psychology a scientist-practitioner approach* (2nd Ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimension of emotional labor: the heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*: Sage Publication.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Diunduh dari [http://www.litbang.depkes.go.id/sites/download/regulasi/kepmenkes/KMK\\_No.129\\_th\\_2008.pdf](http://www.litbang.depkes.go.id/sites/download/regulasi/kepmenkes/KMK_No.129_th_2008.pdf) pada tanggal 7 agustus 2015.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie S. P. (2006). *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences*. London: Sage Publications.

- Park, H. I., O'Rourke, E. & O'Brien, K. (2014). Extending conversation of Resources theory: The Interaction between emotional labor and interpersonal influence. *International Journal of Stress Management*, 21(4): 384-405.
- Purba, D. E., & Ali, N. L. S. (2004). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Sosial Humaniora*, 8(3): 105-111
- Robbins, S. P., & Judge T. A. (2012). Perilaku organisasi (*organizational behavior*) (edisi 12.). Jakarta: Salemba.
- Suresh, S., & Venkatammal. (2010). Antecedents of organizational citizenship behavior. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2): 276-286.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-prinsip total quality service* (Edisi 4.). Jakarta: PT Grafi.
- Widajat, R. (2009). *Being a great and sustainable hospital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wirawan. (2013). *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, perilaku organisasi, aplikasi dan penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.