

Bab VI

Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servant leadership*, komitmen organisasional, kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) studi pada Rumah Sakit Immanuel Bandung. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Servant leadership* **berpengaruh signifikan** terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Sehingga semakin kuat *servant leadership* maka *organizational citizenship behavior* di Rumah Sakit Immanuel Bandung akan mengalami peningkatan. Adapun dimensi *emotional healing* dan *organizational stewardship* pada variabel *servant leadership* di Rumah Sakit Immanuel Bandung memiliki angka indeks kategori sangat tinggi. Sehingga hadirnya *servant leadership* pada RSI memberikan makna untuk melibatkan dan mengembangkan orang-orang untuk terus bertumbuh di RSI.
2. Komitmen organisasional **berpengaruh signifikan** terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Sehingga semakin kuat komitmen organisasional, maka *organizational citizenship behavior* di Rumah Sakit Immanuel Bandung akan mengalami peningkatan. Adapun dimensi *identification*,

involvement dan *loyalty* pada variabel komitmen organisasional di Rumah Sakit Immanuel Bandung memiliki angka indeks kategori tinggi. Komitmen organisasi pada RSI menunjukkan kesadaran tinggi untuk membagikan dan berkorban yang diperlukan untuk kelangsungan hidup instansi.

3. Kepuasan kerja **tidak berpengaruh signifikan** terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Adapun dimensi *pay*, *promotion*, *fringe benefits* dan *operating procedures* pada variabel kepuasan kerja di Rumah Sakit Immanuel Bandung memiliki angka indeks kategori cukup. Kepuasan kerja ini memberikan makna bahwa ketidakpuasan kerja membuat para *citizen* tidak memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
4. *Servant leadership*, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja **berpengaruh signifikan** terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Artinya jika *servant leadership*, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja mengalami perubahan maka *organizational citizenship behavior* juga akan berubah. Adapun pengaruh *servant leadership* lebih dominan daripada pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Oleh karena itu, semakin tinggi OCB memberikan makna bagi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, maka peneliti memberikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat bagi pihak Rumah Sakit Immanuel Bandung adalah sebagai berikut:

1. *Servant leadership* yang dimiliki Rumah Sakit Immanuel (RSI) Bandung tergolong tinggi serta dominan untuk menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Oleh karena itu disarankan agar RSI lebih dapat menggali faktor-faktor yang mendukung terbentuknya *servant leadership* yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan intuitif, kecerdasan tindakan, dan kecerdasan spritual dengan menggali lebih mendalam karakter dari *leader* yang memimpin bagian/instalasi diharapkan kualitas *leader* RSI dapat mengembangkan calon *leader* dan bawahan yang berkualitas. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadakan program-program pengembangan diri dan pelatihan.
2. Komitmen organisasional yang dimiliki oleh *citizen* Rumah Sakit Immanuel tergolong tinggi. Namun disarankan bagi pihak RSI untuk meningkatkan komitmen masing-masing individu RSI dengan menggali nilai-nilai pribadi dari individu-individu agar sejalan dengan nilai-nilai organisasi serta menggali keinginan dari individu agar tetap mempertahankan keanggotaanya di RSI.

3. Rumah Sakit Immanuel Bandung sebaiknya lebih menekankan kepuasan kerja secara lebih lagi karena menurut hasil penelitian kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel. Sehingga adanya perhatian yang khusus terhadap kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel. Hal ini dapat dilakukan dengan menggali lebih dalam faktor kepuasan kerja seperti *pay*, *promotion*, *fringe benefit* serta *operating procedure*. Keempat dimensi tersebut dapat dilakukan seperti kebijakan kompensasi, pengembangan karir, dan deskripsi maupun pemberian serta penjelasan prosedur yang jelas serta adil yang berkaitan dengan pekerjaan.
4. *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimiliki *citizen* Rumah Sakit Immanuel Bandung tergolong tinggi. Untuk tetap dapat *survive* di era persaingan yang sengit ini. Disarankan bagi RSI untuk dapat lebih terbuka kepada perubahan-perubahan sistem, budaya di organisasi sehingga mencegah timbulnya ketidakpuasan kerja yang berakibatnya menurunkan OCB, dan pelayanan kepada pasien menjadi prima. RSI disarankan kembali mengkaji *reward* yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik pada perilaku tenaga medis maupun non-medis yang mendukung peningkatan mutu pelayanan serta kinerja RSI,

meskipun perilaku tersebut bukan bagian dari peran kerja formal sehingga OCB diharapkan meningkat dan berakibat pada citra rumah sakit Immanuel juga akan meningkat.

Beberapa keterbatasan penelitian ini beserta saran untuk pembaca yang selanjutnya tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada para tenaga medis-nonmedis di Rumah Sakit Immanuel saja, sehingga hasil yang diperoleh belum bisa digeneralisasi. Akan lebih baik bila sampel yang diambil adalah beberapa rumah sakit maupun organisasi lainnya.
2. Responden yang berprofesi sebagai dokter dalam penelitian ini hanya terbatas. Akan lebih baik bila jika responden tersebut diikuti sertakan lebih banyak dan sertakan juga bagian atau instalasi lainnya yang belum dijangkau oleh peneliti.
3. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dan berprofesi sebagai perawat. Kondisi ini mempengaruhi hasil penelitian karena hal ini menyebabkan orang-orang tertentu saja yang mengisi kuesioner, sehingga karakteristik kurang menyebar. Pada penelitian selanjutnya perlu digunakan sistem distribusi pengumpulan data yang berbeda.
4. Penelitian ini hanya mengidentifikasi *servant leadership*, komitmen organisasional dan kepuasan kerja yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB). Selanjutnya diharapkan juga mengidentifikasi faktor-faktor lain

yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB). Misalnya: budaya organisasi, motivasi kerja, iklim organisasi, *employee involvement*, yang diduga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB), sehingga didapat informasi lebih banyak dan bervariasi akan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung.