

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri tetapi juga luar negeri. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang.

Sumber daya manusia memegang peran penting guna menghadapi perubahan yang terjadi serta merupakan harta atau aset yang berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Salah satu bentuk perencanaan perusahaan yang baik adalah dalam perubahan pendayagunaan SDM yang berkualitas. SDM yang memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan adalah orang-orang yang menyediakan tenaga, kreativitas, dan bakat. Mereka memiliki tugas untuk mengarahkan kemana perusahaan harus berjalan menjadi lebih maju, mengembangkan perusahaan agar semakin besar, dan mencapai produktivitas yang tinggi bagi perusahaan. Karena itu, perusahaan harus berupaya mempertahankan SDM yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (*turn over*). Pentingnya peran SDM dalam keunggulan bersaing menjadi faktor yang mendorong organisasi *concern* terhadap masalah SDM.

Kebutuhan dan keinginan dari segenap karyawan atau pegawai sebagai SDM juga harus didukung oleh perusahaan atau organisasi agar karyawan atau pegawai dapat termotivasi untuk menampilkan performa kinerja terbaiknya dan merasa puas atas hasil unjuk kerjanya. Pekerjaan merupakan lebih dari sekedar aktivitas yang hanya sebatas mengatur kertas, menulis kode program, menunggu pelanggan, atau mengendarai sebuah truk. Setiap pekerjaan menuntut adanya semacam interaksi atau relasi antara sesama rekan kerja, atasan-atasan, mengikuti peraturan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasional, memenuhi standar-standar kinerja, menerima kondisi kerja yang acap kali kurang ideal, dan lain-lain (Robins and Judge, 2008).

Rumah sakit sebagai salah satu instansi yang dikategorikan sebagai penyedia layanan jasa dituntut untuk memiliki kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yang menjadi faktor keberhasilan dalam pengelolaan rumah sakit. Kemajuan pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan berdampak besar terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang dilaksanakan oleh tenaga perawat professional, dalam melaksanakan tugasnya dapat bekerja secara mandiri dan dapat pula bekerja sama dengan profesi lain (Ismani, 2001).

Perawat merupakan sumber daya manusia kesehatan terbesar yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa asuhan keperawatan di rumah sakit. Tim keperawatan merupakan garda terdepan yang tidak dapat dikesampingkan perannya dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Hal ini dikarenakan, tim keperawatan melakukan pelayanan keperawatan selama 24 jam

secara terus menerus terhadap pasien. Perawat dituntut harus mampu memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsif tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dan keadaan pekerjaan. Tuntutan seperti itu, menjadikan perawat merupakan salah satu dari elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku - perilaku dari dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Runtu dan Widyarini, 2009).

Menurut Andriani, Djalali, dan Sofiah (2012) OCB adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi mampu meningkatkan efektivitas organisasi. OCB menekankan pada kontrak sosial antara individu dengan organisasi yang biasanya dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang mendasarkan pada kinerja terbatas yang disyaratkan oleh organisasi.

Menurut Kolade, Oluseye, dan Omotayo (dalam Fitria et al., 2015), OCB juga mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kemudian yang pada akhirnya bermuara terhadap pencapaian kinerja yang diharapkan rumah sakit. Karyawan yang memiliki OCB akan bekerja lebih keras dan mau untuk bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya mereka kerjakan.

OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Menurut Wexley dan Yuki (1988) kepuasan kerja adalah perasaan seseorang karyawan mengenai pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan senang atau tidak senang seseorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya dan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk

hadir dan mengerahkan tenaga, pikiran, dan waktu dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, faktor yang menentukan peningkatan kepuasan kerja karyawan adalah bagaimana membentuk komitmen organisasi dan bagaimana memotivasi karyawan untuk meningkatkan semangat kerja yang tinggi.

Komitmen organisasi memiliki arti suatu kondisi yang menggambarkan karyawan berpihak kepada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya dan berniat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Robbins and Judge, 2013:108).

Menurut Greenberg dan Baron (2003) komitmen terhadap organisasi merupakan suatu sikap yang menggambarkan tingkat individu memihak dan terlibat dengan organisasi tempat mereka berada serta tidak berniat untuk meninggalkannya. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan upaya lebih maksimal dalam melakukan tugas. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, dipercaya dapat mendedikasikan waktu, energi, serta talenta mereka yang lebih besar kepada organisasi, dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. M. Zein Painan yang terletak di Provinsi Sumatera Barat, Kabupaten Pesisir Selatan, Kecamatan IV Jurai, tepatnya berlokasi di Jln. A. Rivai No 1 Painan. RSUD Dr. M. Zein Painan ialah salah satu layanan kesehatan milik pemerintah kabupaten Pesisir Selatan yang bermodel RSU, dikelola oleh pemerintahan daerah dan tercatat kedalam Rumah Sakit kelas tipe C. Layanan kesehatan ini telah terdaftar sedari 07/12/2013 dengan Nomor Surat ijin 570/50/KPTS-PS/IV/2012 dan Tanggal Surat ijin

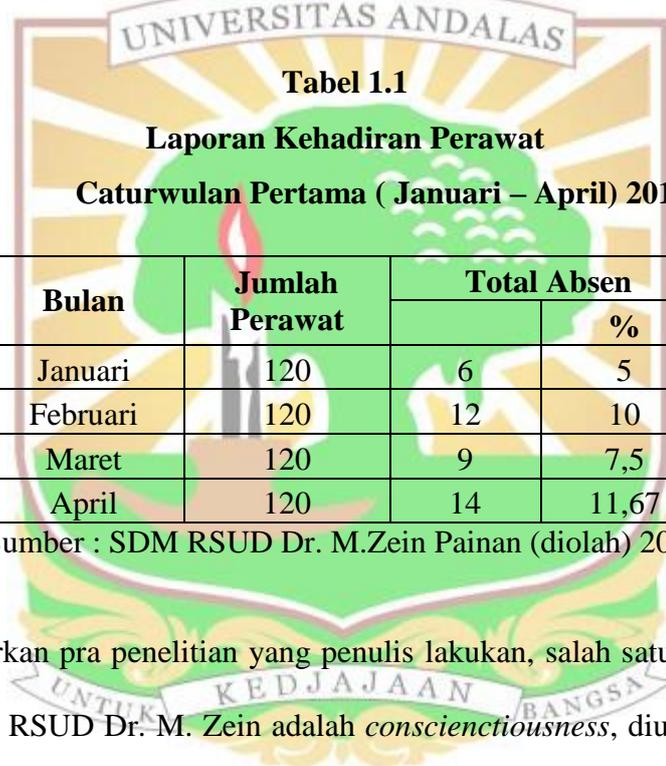
03/04/2012 dari Bupati Pesisir Selatan dengan Sifat Perpanjang, dan berlaku sampai 03 April 2012 – 03 April 2017. Sehabis menjalani Proses AKREDITASI RS Seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan I (5 Pelayanan) akhirnya ditetapkan status Lulus Akreditasi Rumah Sakit.

Secara khusus ada beberapa hal yang mendasari penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. M. Zein Painan ini adalah Pertama, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan (RSUD Dr. M. Zein) merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan, yang tergolong ke dalam tipe C. Saat ini manajemen RSUD Dr. M. Zein terus melakukan pembenahan baik terhadap tampilan fisik gedung maupun mutu pelayanan. Sementara itu, Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUD Dr. M. Zein Painan, mengatakan baiknya mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan selama ini telah berdampak signifikan terhadap tingkat kunjungan masyarakat ke RSUD Dr. M. Zein Painan. Oleh sebab itu, dalam proses pembenahan ini hendaknya perlu terus melakukan perubahan-perubahan perbaikan dari sisi manajemen dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Kedua, mutu pelayanan yang lebih baik, harus didukung dengan memiliki karyawan dengan tingkat disiplin yang tinggi, dibutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki kapabilitas kerja yang baik dalam rangka melaksanakan pelayanan paripurna, professional dan menjunjung tinggi etika serta mengutamakan keselamatan pasien. Kinerja perawat sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi

menimbulkan adanya beban kerja yang tinggi pula dan target penyelesaian pekerjaan yang paripurna. Untuk dapat mencapai tujuannya perusahaan pasti akan mengharapkan karyawannya berperilaku sesuai bahkan melebihi persyaratan yang ada di perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan laporan absensi perawat RSUD Dr. M. Zein Painan, terlihat bahwa jumlah karyawan yang tidak hadir dalam jadwal dinas mengalami kenaikan dalam 4 bulan terakhir.



Tabel 1.1
Laporan Kehadiran Perawat
Caturwulan Pertama (Januari – April) 2017

Bulan	Jumlah Perawat	Total Absen	
			%
Januari	120	6	5
Februari	120	12	10
Maret	120	9	7,5
April	120	14	11,67

Sumber : SDM RSUD Dr. M.Zein Painan (diolah) 2017

Berdasarkan pra penelitian yang penulis lakukan, salah satu indikator OCB yang lemah di RSUD Dr. M. Zein adalah *conscientiousness*, diukur berdasarkan kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya. Perawat yang memiliki perilaku *conscientiousness* akan bekerja melebihi standar minimum seperti tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jam kerja dimulai, akan memaksimalkan kehadirannya pada jadwal dinas. Oleh sebab itu, kondisi seperti ini dapat mengindikasikan terciptanya OCB perawat pada dimensi *conscientiousness* masih belum terpenuhi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perilaku OCB

pada perawat RSUD Dr. M. Zein Painan masih rendah. Untuk meningkatkan OCB perlu adanya komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang diterjemahkan oleh pihak manajemen RSUD Dr. M. Zein dalam dimensi lingkungan kerja, sarana prasarana dan kompensasi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, kondisi tersebut dikhawatirkan memberikan dampak terhadap pola kerja perawat yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, atas dasar pemaparan latar belakang di atas, maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah: “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Rumah Sakit Dr. M. Zein Painan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam rangka menjawab masalah yang dirumuskan, maka dikembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a) Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat rumah sakit Dr. M. Zein?
- b) Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Behavior* (OCB) pada perawat rumah sakit Dr. M. Zein?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat rumah sakit Dr. M. Zein.
- b) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat rumah sakit Dr. M. Zein

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagi praktisi

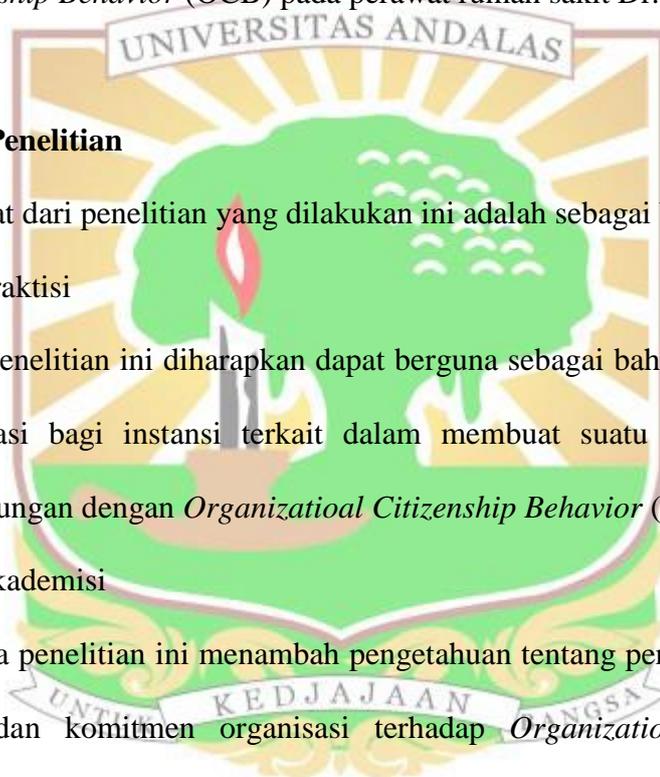
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi instansi terkait dalam membuat suatu kebijakan yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

- b) Bagi akademisi

Semoga penelitian ini menambah pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya.

- c) Bagi pembaca

Memberikan tambahan informasi mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi serta mengetahui pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).



1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah dengan baik, maka peneliti membatasi untuk meneliti tiga variabel yaitu kepuasan kerja, dan komitmen organisasi sebagai variabel X, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel Y pada perawat di rumah sakit Dr. M. Zein Painan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menguraikan dalam lima bab yang terbagi dalam beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Menjelaskan hal yang menjadi latar belakang penulis, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Literatur

Berisikan penjelasan mengenai konsep dan teori yang menjadi dasar acuan penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pokok bahasan.

BAB III Metode Penelitian

Mencakup objek penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Memuat analisis hasil penelitian mengenai masalah yang dibahas yaitu tentang penetapan strategi .

BAB V Penutup

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dari penelitian dan saran-saran untuk mengembangkan penelitian dan saran-saran untuk mengembangkan penelitian serupa di masa yang akan datang.

