

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga dan kekuatan, yang diperlukan untuk menghasilkan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Di antara sumber daya tersebut, salah satu sumber daya yang paling penting adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia pada hakekatnya adalah salah satu motor penggerak dari sebuah perusahaan, organisasi, ataupun instansi untuk mencapai tujuan mereka.

Organisasi merupakan sistem sosial dengan sumber daya manusia merupakan faktor utama untuk mencapai efektivitas dan efisiensi (Rad et al. 2006). Sumber daya manusia menjadi faktor yang paling penting karena sumber daya manusia digunakan untuk mensinergikan sumber daya lainnya. Salah satu strategi yang juga dilakukan perusahaan untuk memperoleh keunggulan bersaing dalam pasar yang sangat kompetitif adalah dengan mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia secara efektif dan efisien (Ahmed dan Islam, 2011).

Sumber daya manusia sebagai salah satu aset organisasi yang paling berharga memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan faktor lainnya karena

manusia memiliki akal, pikiran, keinginan, pengetahuan, keterampilan, dan menunjukkan beraneka ragam perilaku. Keunikan dan keaneka-ragaman tersebut selayaknya dikelola dengan baik agar mampu menciptakan sebuah kerjasama tim dalam melakukan perubahan-perubahan guna menghadapi persaingan bisnis di era yang semakin ketat saat ini.

Dalam menghadapi persaingan, sebuah perusahaan harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Perusahaan atau organisasi dikatakan berhasil apabila dapat menarik perhatian atas kelebihan yang dimilikinya dibandingkan dengan organisasi lain. Kunci sukses sebuah perubahan pada suatu organisasi salah satunya adalah pada sumber daya manusia yaitu sebagai inisiator dan agen perubahan terus menerus, pembentuk proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi (Sahertian, 2010). Karena alat secanggih apapun yang dimiliki suatu organisasi tidak akan bermanfaat jika peran aktif sumber daya manusia tidak diikutsertakan. Agar sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan dapat bekerja dengan efisien dan efektif, maka kepemimpinan memegang peranan yang penting untuk mempengaruhi dan menggerakkan bawahan guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Keberhasilan atau kegagalan yang dialami sebagian besar organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki orang-orang yang diserahi tugas memimpin organisasi itu (Sahertian, 2010). Peran pemimpin sangat diperlukan dalam menetapkan tujuan, mengalokasikan sumber daya,

memfokuskan perhatian pada tujuan perusahaan, mengkoordinasikan perubahan yang terjadi dan membina kontak antar pribadi dengan pengikutnya, serta menetapkan arah yang benar atau yang paling baik bila kegagalan terjadi.

Kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan sejati, dimana seorang pemimpin memberikan motivasi kepada bawahannya untuk bekerja secara maksimal agar tercapai tujuan perusahaan dan seorang pemimpin yang memberikan inspirasi serta inovasi terhadap perusahaan (Italiani, 2013). Robbins dan Judge (2008) menyatakan, kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi bawahan melalui terciptanya rasa percaya para bawahan kepada pemimpinnya. Pemimpin yang bersifat transformasional dapat membuat bawahannya bekerja lebih keras dan mau untuk bekerja lebih dari apa yang seharusnya mereka kerjakan.

Selain peran seorang pemimpin keberhasilan suatu organisasi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan mengharapkan kinerja individual yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan perusahaan atau organisasi, karena pada dasarnya kinerja individual atau kelompok kerja adalah yang akhirnya mempengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku ini tidak hanya mencakup

in-role yaitu bekerja sesuai dengan standar *job description* saja, namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan, Soegandhi,dkk (2013).

Perilaku *extra-role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal karyawan tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, Katz dalam Purba dan Seniati (2004). Perilaku *extra-role* sangat penting artinya karena memberikan manfaat yang lebih baik untuk menunjang keberlangsungan organisasi (Oguz, 2010). Perilaku *extra-role* di dalam organisasi dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai karyawan yang baik (*good citizen*).

OCB adalah perilaku sukarelawan karyawan untuk efektifitas organisasi yang melebihi tanggung jawab formalnya tanpa mengharapkan imbalan (Karriker dan Williams, 2014). OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan (*volunteer*) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja . Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Setiap perusahaan pasti juga mengharapkan loyalitas yang tinggi dari semua karyawannya sehingga memberi dampak yang besar kepada perusahaan tersebut.

Robbins dan Judge (2013), berpendapat bahwa karyawan yang berkomitmen akan memiliki sedikit kemungkinan untuk mereka terlibat dalam hal yang dapat merugikan perusahaan karena memiliki rasa loyalitas yang tinggi. Komitmen organisasional adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi tersebut, Robbins dan Judge (2008). Komitmen organisasional di perlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya suatu organisasi, penilaian kinerja penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasi, fokus penilaian kinerja pada sebagian besar perusahaan tetap pada karyawan individual.

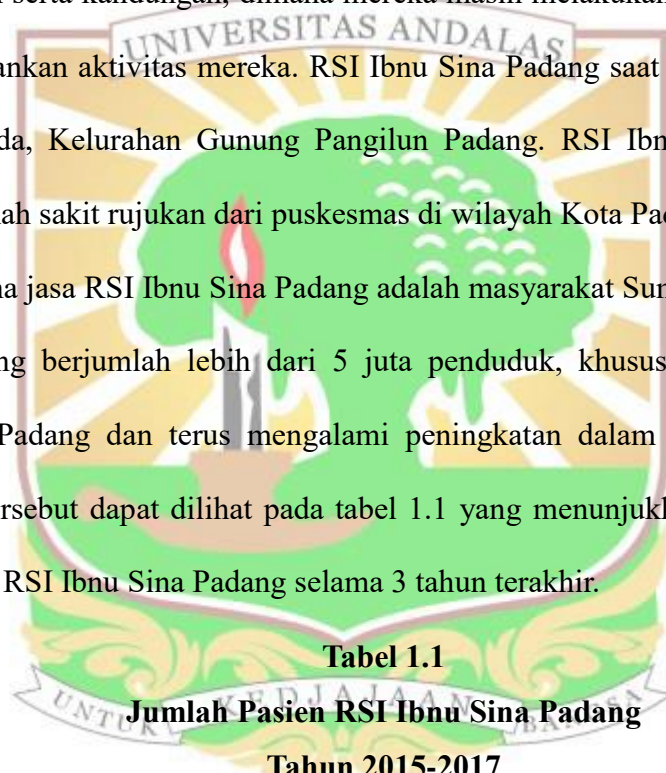
Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bertindak sebagai penyedia jasa kesehatan profesional melalui pelayanan yang disediakan oleh dokter, perawat dan profesional pendukung lainnya (apoteker, psikolog, bidan, dan tenaga kerja non-medis). Sebagai sebuah organisasi, rumah sakit memiliki sumber daya manusia profesional dalam menjalankan setiap unit kerjanya. Masing-masing sumber daya manusia di rumah sakit memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda.

Dunia pelayanan adalah dunia tanpa batas yang terus berkembang dan terus menuntut inovasi menuju lebih baik. Di dalam industri jasa, karyawan yang melakukan kontak langsung dengan konsumen merupakan representatif dari organisasi dan kualitas jasa yang ditawarkan oleh organisasi tersebut (Bambale, 2011). Dalam hal ini perawat merupakan ujung tombak rumah sakit yang menjadi salah satu kunci pelayanan dari rumah sakit. Hal tersebut menjadikan perilaku

perawat memainkan peranan penting dalam pelayanan. Perawat dituntut harus bisa memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsif tanpa mengeluhkan bagaimana pun kondisi dan keadaan pekerjaan.

RSI Ibnu Sina Padang merupakan rumah sakit tipe C, ini adalah rumah sakit yang hanya mampu memberikan pelayanan kedokteran subspecialis terbatas seperti pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan kebidanan serta kandungan, dimana mereka masih melakukan pengembangan dalam menjalankan aktivitas mereka. RSI Ibnu Sina Padang saat ini beralamat di Jl. Gajah Mada, Kelurahan Gunung Pangilun Padang. RSI Ibnu Sina menjadi salah satu rumah sakit rujukan dari puskesmas di wilayah Kota Padang.

Pengguna jasa RSI Ibnu Sina Padang adalah masyarakat Sumatera Barat dan sekitarnya yang berjumlah lebih dari 5 juta penduduk, khususnya masyarakat sekitar Kota Padang dan terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menunjukkan peningkatan jumlah pasien RSI Ibnu Sina Padang selama 3 tahun terakhir.



Tabel 1.1
Jumlah Pasien RSI Ibnu Sina Padang
Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Pasien
2015	37931
2016	38402
2017	39841

Sumber: SDM RSI Ibnu Sina Padang

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengguna RSI Ibnu Sina Padang mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini mengindikasikan bahwa

kebutuhan masyarakat sangat bervariasi terhadap vasilitas kesehatan dan jauh berkembang dibanding beberapa waktu yang lalu.

Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat dengan meningkatnya jumlah pasien, Direktur Utama RSI Ibnu Sina, dr, Hj. Mazni, MARS menyatakan RSI Ibnu Sina Padang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang dicerminkan dalam motto RSI Ibnu Sina Padang yaitu *“Amanah dan Ihsan dalam bekerja”* dan terus berupaya melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa upaya yang dilakukan RSI Ibnu Sina Padang dalam mewujudkan komitmennya itu diantaranya adalah dengan menambah fasilitas rumah sakit dan meningkatkan kualitas fasilitas-fasilitas yang sudah ada. RSI Ibnu Sina Padang juga melakukan peningkatan kualitas SDM baik dokter, spesialis, perawat medik, nonmedik, dan juga tenaga administratif. Hal-hal tersebut dilakukan dalam rangka transformasi pelayanan RSI Ibnu Sina Padang yang dilakukan pada beberapa tahun terakhir yang tentu juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit.

Beberapa tahun terakhir RSI Ibnu Sina Padang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya ialah dengan meningkatkan kualitas SDM agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Hal itu terbukti dengan meningkatnya angka kepuasan pelanggan RSI Ibnu Sina Padang selama tiga tahun terakhir. Namun berdasarkan data kepuasan pasien terhadap perawat RSI Ibnu Sina Padang dari tahun 2015-2017 para perawat belum mampu mencapai target yang diharapkan. Hal tersebut bisa dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.2
Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pasien RSI Ibnu Sina Padang
Terhadap Pelayanan Perawat Tahun 2015-2017

Tahun	Pencapaian	Target
2015	3.1	4.41
2016	3.2	4.41
2017	3.2	4.41

Sumber: SDM RSI Ibnu Sina Padang

Keterangan penilaian:

1.0 - 1.9 = tidak memuaskan

2.0 – 2.9 = kurang memuaskan

3.0 – 3.9 = memuaskan

4.0 – 4.9 = sangat memuaskan

Tabel 1.2 merupakan hasil survei yang dilakukan manajemen RSI Ibnu Sina Padang yang menunjukkan bahwa dari tahun 2015-2017, kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat tergolong dalam kategori memuaskan, tetapi pencapaian selama tahun 2015-2017 tersebut belum mampu mencapai apa yang telah ditargetkan oleh RSI Ibnu Sina Padang.

Individu yang bekerja dengan menampilkan OCB cenderung lebih bersedia untuk membantu orang lain secara sukarela, artinya perawat dapat memunculkan kinerja pelayanan yang optimal ketika perawat tidak hanya memenuhi harapan perusahaan (*in-role*) namun juga perilaku *extra-role*. Dalam situasi seperti ini OCB merupakan perilaku yang sangat cocok untuk dikembangkan oleh RSI Ibnu Sina Padang karena menurut Sutharjana, dkk. (2013), OCB dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kemudian pada

gilirannya mempengaruhi secara positif pembentukan loyalitas pelanggan.

OCB merupakan perilaku yang merefleksikan komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya dan perilaku tersebut secara positif mampu meningkatkan kerja tim, komunikasi manajemen, mengembangkan lingkungan organisasi yang positif dan nyaman, serta terbukti dapat menurunkan tingkat pelanggaran karyawan (Dargahi, Alirezaie, dan Shaham, 2012). Pada tahun 2015-2017 jumlah keterlambatan yang dilakukan oleh perawat RSI Ibnu Sina Padang tergolong masih jauh dari target *zero accident* yang ditargetkan oleh RSI Ibnu Sina Padang bahkan cenderung mengalami peningkatan. Berikut adalah tabel 1.3 yang menggambarkan jumlah keterlambatan yang dilakukan oleh perawat RSI Ibnu Sina Padang dari tahun 2015-2017

Tabel 1.3
Jumlah Keterlambatan Perawat RSI Ibnu Sina Padang
Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Keterlambatan (kasus)
2015	139
2016	154
2017	159

Sumber: SDM RSI Ibnu Sina Padang

Berdasarkan tabel tersebut, dari tahun 2015-2017 terjadi jumlah peningkatan keterlambatan yang dilakukan oleh perawat RSI Ibnu Sina Padang. Hal ini menunjukkan adanya indikasi ketidak patuhan perawat terhadap peraturan atau prosedur yang berlaku, tentu saja hal tersebut akan mempengaruhi kinerja RSI Ibnu Sina Padang. Masalah ini perlu segera diatasi oleh pihak rumah sakit salah satunya melalui peningkatan pelayanan di rumah sakit ini dengan cara

memaksimalkan kinerja karyawan.

Setiap karyawan yang menerapkan peningkatan upaya kerja keras demi perusahaan, menerima tujuan dan prinsip perusahaan, serta bangga terhadap perusahaannya adalah karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi (Luthans, 2006). Allen dan Meyer (1990) menjelaskan komitmen organisasional merupakan suatu sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap perusahaan dimana ia selalu memihak perusahaannya dan memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Data jumlah perawat keluar-masuk RSI Ibnu Sina Padang menunjukkan angka yang fluktuatif dari tahun 2015-2017, terutama terjadinya peningkatan jumlah perawat keluar yang cukup tinggi pada tahun 2017. Berikut adalah tabel 1.5 yang menunjukkan jumlah pegawai keluar dan masuk RSI Ibnu Sina Padang selama periode 2015-2017.

Tabel 1.4
Jumlah Perawat Keluar dan Masuk RSI Ibnu Sina Padang
Tahun 2015-2017

Tahun	Masuk	Keluar
2015	37	10
2016	15	9
2017	28	14

Data pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa pada tahun 2015-2016 terjadi penurunan jumlah perawat RSI Ibnu Sina Padang yang keluar, tetapi pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah karyawan yang keluar. Peningkatan jumlah

karyawan yang keluar pada tahun 2017 menunjukkan bahwa terdapat dugaan perawat RSI Ibnu Sina Padang mengalami penurunan komitmen organisasi yang ditunjukkan dengan naiknya jumlah karyawan keluar pada tahun 2017 dibandingkan tahun sebelumnya.

Dari penjelasan yang telah diuraikan diatas, Penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, *organization citizenship behavior (OCB)* dan komitmen organisasional terhadap kinerja pada tenaga perawat RSI Ibnu Sina Padang. Bertitik tolak dari hal tersebut, maka Penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Organization Citizenship Behavior (OCB)* dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja pada Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Perawat pada RSI Ibnu Sina Padang?
2. Bagaimana pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Perawat pada RSI Ibnu Sina Padang?
3. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Perawat pada RSI Ibnu Sina Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Perawat pada RSI Ibnu Sina Padang.
2. Untuk menguji pengaruh *Organization Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja karyawan Perawat pada RSI Ibnu Sina Padang.
3. Untuk menguji pengaruh Komitmen Organisasional terhadap kinerja Perawat pada RSI Ibnu Sina Padang.

1.4 Manfaat penelitian

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, pada bagian perilaku organisasi khususnya di bidang kepemimpinan transformasional, *organization citizenship behavior* dan komitmen organisasional. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak RSI Ibnu Sina Padang mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, *organization citizenship behavior* (OCB) dan komitmen organisasi terhadap kinerja Perawat pada RSI Ibnu Sina Padang.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada empat variabel yaitu kepemimpinan transformasional, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan komitmen organisasional sebagai variabel independen dan Kinerja sebagai variabel dependen pada Perawat di RSI Ibnu Sina Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Terdiri atas latar belakang, rumusan m

asalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN LITERATUR

Terdiri atas kerangka penelitian yang relevan dengan penelitian yaitu konsep Kinerja, konsep kepemimpinan transformasional, konsep *organization Citizenship behavior* (OCB), konsep komitmen organisasional, kerangka konsep dan tinjauan penelitian terdahulu disertai hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Terdiri atas rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional serta instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari uraian mengenai gambaran umum perusahaan, hasil yang diteliti dan dianalisis.

BAB V: PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi penelitian dan saran-saran yang dianggap perlu.

