

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi yang sukses memerlukan sumber daya manusia yang unggul, termasuk pekerja yang rela mengerjakan tugas melebihi tugas pokok mereka dan mau mengusahakan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, organisasi berkepentingan dengan berkembangnya sumber daya manusia yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) (Sedarmayanti, 2011: 267).

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan dalam menjalankan fungsi-fungsi organisasinya terutama dalam waktu jangka panjang salah satunya yaitu untuk mencapai nilai perusahaan yang lebih baik. Untuk meningkatkan nilai perusahaan maka perusahaan harus meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Salah satu untuk mencapai keunggulan kompetitif tersebut adalah dengan memberdayakan sumber daya manusia dalam perusahaan yaitu pemimpin dan karyawan dengan maksimal.

Oleh karena itu, perusahaan sangat dituntut untuk memperhatikan sumber daya manusia yang memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* untuk kemudian dapat dikembangkan dalam perusahaan karena perilaku *organizational citizenship behavior* merupakan keunggulan yang dapat diperoleh perusahaan dari karyawannya. *Organizational citizenship behavior* dapat timbul oleh beberapa faktor diantaranya yaitu komitmen organisasi yang tinggi. Dengan komitmen

organisasi, jika karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena keyakinan terhadap organisasinya (Luthans, 2011: p. 165).

Zaman yang terus berkembang berdampak pada persaingan bisnis yang semakin ketat sehingga menuntut setiap perusahaan untuk dapat bergerak lebih cepat sesuai dengan perubahan untuk dapat memenuhi kebutuhan setiap konsumennya. Oleh karena itu, peran pemimpin sangat diperlukan dalam hal ini. Karena setiap aspek kerja dipengaruhi oleh, dan tergantung pada kepemimpinan (Tjihajadi, *et al.* 2007: p.17). Itu berarti bahwa kepemimpinan sangat menentukan keberhasilan sebuah perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan secara berkelanjutan. Setiap pemimpin akan berusaha keras menemukan dan menerapkan berbagai model kepemimpinan yang sesuai saat memimpin para karyawan dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Salah satu gaya kepemimpinan yang sedang banyak diperbincangkan saat ini yaitu *servant leadership*. Gaya kepemimpinan yang tidak terkesan glamor dan dipandang sebelah mata ini justru sangat dibutuhkan pada zaman sekarang ini pada persaingan yang ketat dan perubahan yang kian cepat pula. Oleh karena itu, dengan meningkatnya *servant leadership*, dan komitmen organisasi akan mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis. Salah satunya adalah perawat. Saat ini rumah sakit telah menjadi tempat dari semua golongan untuk melakukan berbagai macam pengobatan. Banyaknya

pasien maupun pengguna jasa dari rumah sakit secara tidak langsung memaksa rumah sakit untuk terus menjaga pelayanannya kepada pasien dan pengunjung. Sementara itu perawat merupakan profesi yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien selain dokter. Harus merawat serta menjaga pasien selama 24 jam sehari. Oleh karena itu, keberadaan perawat menjadi salah satu faktor yang mendukung mutu pelayanan dalam rumah sakit. Dengan demikian, perawat tidak boleh lalai dalam mengerjakan tanggungjawabnya. Perawat dituntut untuk dapat memberikan pertolongan pertama secara responsif kepada pasien tanpa mengeluhkan kondisi dan keadaan pekerjaannya. Tuntutan yang dimiliki oleh perawat tersebut menjadikan perawat sebagai profesi yang sangat berpotensi membutuhkan perilaku-perilaku dari dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB).

Akira dan Jamika (2015) menjelaskan bahwa perawat memiliki tugas yang padat dan beresiko tinggi, sehingga perawat diharapkan tidak hanya menjalankan tugas berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*). Sehingga perawat diharuskan menjalankan tugasnya dengan baik dan optimal.

Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryono merupakan salah satu layanan kesehatan milik TNI AD kota Padang yang melayani masyarakat umum dan khususnya TNI AD beserta keluarganya. Yang memiliki motto yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan profesional.

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan diperoleh data jumlah perawat dan data absensi perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryono Padang sebagai berikut:

**Tabel 1.1: Data Perawat dan Data Absensi Periode Januari – Juni 2018**

Bulan	Jumlah Perawat	Total Absen	
			%
Januari	162	5	3,08
Februari	161	7	4,34
Maret	147	7	4,76
April	147	3	2,04
Mei	162	5	3,08
Juni	162	6	3,70

Sumber: Data Personalia, 2018

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah perawat dari bulan Januari hingga Maret mengalami penurunan. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa perawat mendapatkan pekerjaan ditempat yang lebih baik dan sebagian lagi harus ikut bersama suami yang mengharuskan mereka keluar dari rumah sakit. Dan dari presentase absensinya dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah absensi terjadi dari bulan Januari hingga Maret. Kedua hal ini dapat mengindikasikan bahwa komitmen organisasi daripada perawat di RS Tk. III DR. Reksodiwiryo bisa dikatakan rendah. Bila ini terus berlangsung dapat mengakibatkan hal yang tidak baik terhadap rumah sakit sendiri. Dan perilaku ocb akan sulit tercipta jika komitmen perawat rendah.

**Tabel 1.2 Data Pasien Periode Januari – Juli 2017**

No	Poliklinik	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli
1	Penyakit dalam	2958	3135	3560	3200	3700	3037	3096
2	Bedah	2036	2322	2423	2327	2479	2547	2361
3	Kesehatan anak	218	206	150	194	204	149	141
4	Syaraf	2694	2722	2681	2946	2519	2746	2336
5	Jiwa	52	59	42	46	30	36	18
6	THT	629	469	721	811	874	672	712
7	Mata	996	943	884	906	769	539	693
8	Penyakit Kulit dan Kelamin	504	758	563	401	441	519	458
9	Gigi dan Mulut	760	838	735	688	682	513	617
10	Kardiologi	1537	1555	1527	1731	1621	1715	1091
11	Paru-paru	2965	3435	3083	3131	3719	3101	3089
12	Rahbilitasi Medis	1036	861	991	1611	1342	1612	1254
13	Kebidanan	599	601	584	639	600	475	442
Total		16984	17904	17944	18631	18980	17661	16308
Persentase Pertumbuhan		29,58	31,34	35,59	31,99	36,99	30,36	32,95

Sumber : Data personalia, 2017

Berdasarkan data diatas dapat dinilai bahwa jumlah pasien rumah sakit ini cukup banyak. Meskipun terkadang jumlahnya naik turun setiap bulannya. Dengan kondisi seperti ini, peran para perawat sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien. Sehingga, perilaku OCB sangat dibutuhkan dari seorang perawat. Namun ketika peneliti melakukan wawancara singkat kepada perawat pelaksana, rata-rata perawat pelaksana mengatakan bahwa perawat berprestasi dan yang bekerja dengan baik tidak pernah mendapatkan penghargaan dari kepala ruangan dan rumah sakit. Perawat pelaksana juga mengatakan bahwa supervisi hanya dilakukan sekali dalam setahun oleh kepala ruangan. Perawat



pelaksana yang bekerja lebih banyak duduk dan mengobrol sehingga pekerjaan banyak dilakukan oleh perawat baru dan mahasiswa praktek. Penerapan yang dilakukan selama ini diruangan hanya berorientasi pada rutinitas saja.

Berdasarkan survei awal yang telah lakukan, diduga terdapat hubungan yang saling mempengaruhi pada peran komitmen organisasi sebagai variabel mediasi antara pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior*. Akan tetapi survei awal ini belum dapat disimpulkan dengan pasti dikarenakan sampel yang digunakan dalam survei pendahuluan ini terlalu sedikit dan belum mewakili secara keseluruhan populasi perawat Rs. Tk. III Dr. Reksodiwiryo.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Antara Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

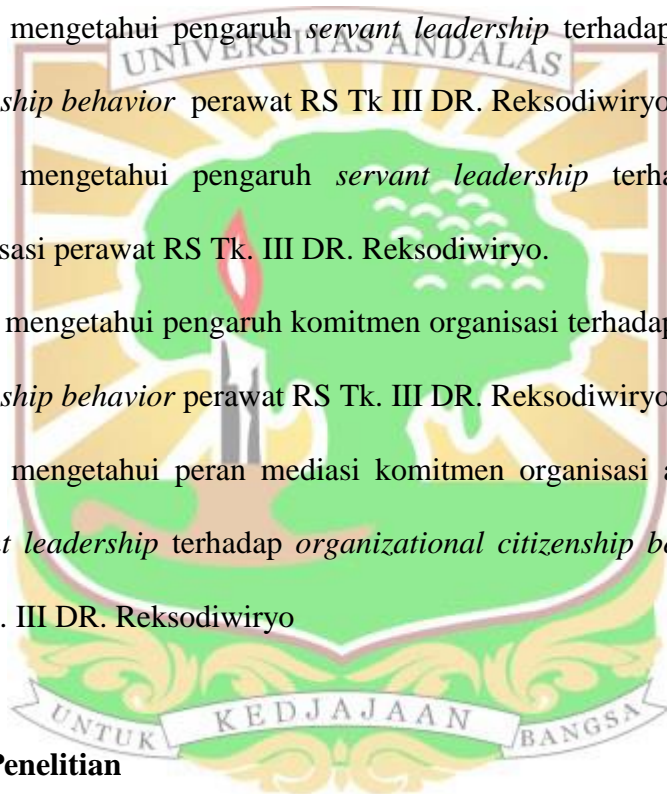
1. Bagaimanakah pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryo?
2. Bagaimanakah pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryo?
3. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryo?

4. Bagaimanakah peran mediasi komitmen organisasi antara pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryono?

### 1.3 Tujuan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Tk III DR. Reksodiwiryono.
2. Untuk mengetahui pengaruh *servant leadership* terhadap komitmen organisasi perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryono.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryono.
4. Untuk mengetahui peran mediasi komitmen organisasi antara pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryono



### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

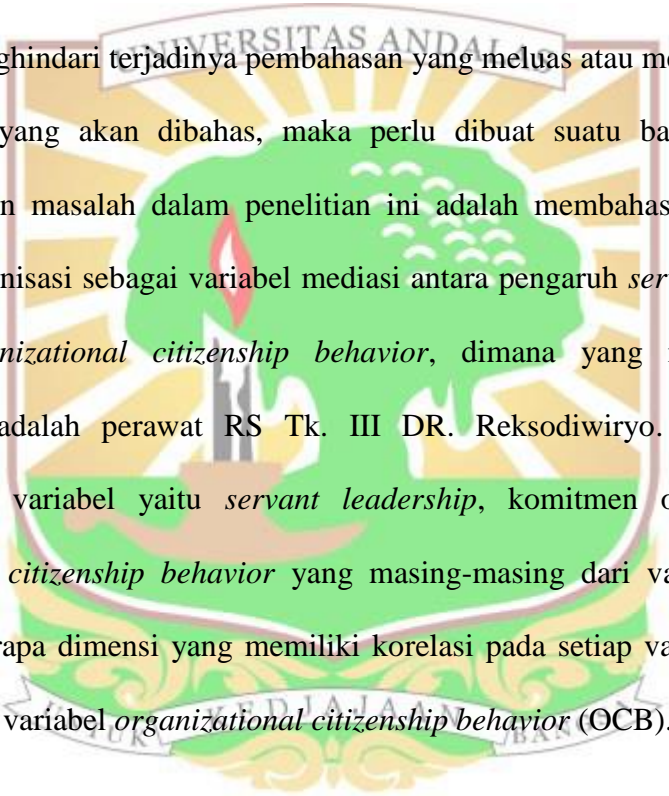
#### 1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk memilih pemimpin yang tepat bagi perusahaan serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk mengetahui masalah yang terjadi pada perusahaan dan acuan untuk menemukan solusi yang tepat.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memahami konsep-konsep dan teori yang menjelaskan mengenai *servant leadership*, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi terutama pengaruhnya antara variabel satu dengan variabel lainnya.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian



Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang meluas atau menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka perlu dibuat suatu batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah membahas tentang peran komitmen organisasi sebagai variabel mediasi antara pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior*, dimana yang menjadi objek penelitiannya adalah perawat RS Tk. III DR. Reksodiwiryono. Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu *servant leadership*, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* yang masing-masing dari variabel tersebut memiliki beberapa dimensi yang memiliki korelasi pada setiap variabelnya yang mempengaruhi variabel *organizational citizenship behavior* (OCB).

### 1.6 Sistematika Penelitian

Bagian ini berisi uraian ringkasan materi yang akan dibahas pada penelitian ini. Di dalam proses penelitian ini sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan karya ilmiah penelitian.

## **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab tinjauan literatur berisi landasan teori yang merupakan acuan pemikiran dalam pembahasan masalah yang diteliti dan mendasari analisis yang diambil dari berbagai literatur, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka konseptual, dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab metode penelitian berisi variabel penelitian yang digunakan, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab hasil penelitian berisikan deskripsi objek penelitian, analisis kuantitatif, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab penutup berisi kesimpulan dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian bagi pihak yang berkepentingan.

