

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis atau organisasi yang semakin ketat sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang menjadi peran penting didalam sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Bahkan dalam halaman berita Kompas.com oleh Nurul Utami, Silmi (2021) dikatakan bahwa sebuah organisasi membutuhkan peran penting sumber daya manusia dalam menjalankan, mengatur, dan mengontrol sumber daya lainnya. Jika kualitas dan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki semakin tinggi maka kualitas dalam suatu organisasi akan semakin tinggi pula.

Dalam penelitian Nguni *et al.*, (2006) menemukan bahwa diperlukannya sumber daya manusia yang loyal dan berdedikasi untuk mencapai keunggulan kompetitif pada organisasinya. Tidak hanya sekedar penyelesaian tugas biasa (*in role*). Namun, diharapkan pegawai bersedia memberikan kinerja yang melebihi harapan dengan melakukan tindakan sukarela seperti membantu rekan kerja, berbagi pengetahuan, memberikan dukungan emosional, dan berpartisipasi dalam inisiatif yang tidak termasuk dalam tanggung jawab utama mereka. Perilaku melebihi harapan ini disebut *organizational citizenship behavior* (OCB).

Menurut Organ *et al.*, (2006) juga mengemukakan bahwa perilaku OCB yang terbentuk pada diri pegawai dapat menjadi strategi yang efektif bagi organisasi dalam mengatasi perubahan lingkungan yang kompleks atau lingkungan yang dikelilingi oleh perubahan yang tidak dapat diprediksi. Agar terbentuk perilaku OCB dalam diri pegawai didukung oleh beberapa faktor menurut Muhdar, (2015) yaitu budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, dukungan

organisasi, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan dan bawahan, masa kerja/loyalitas karyawan dan jenis kelamin. Penelitian ini berfokus pada dua faktor yaitu dukungan organisasi dan loyalitas karyawan.

Huntington, Hutchison, dan Sowa (dalam Chen L L, 2016), mengemukakan dukungan organisasi adalah konsep yang mencakup berbagai upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk memberikan sumber daya, bantuan, dan lingkungan kerja yang mendukung karyawan dalam mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi.. Hal senada juga diungkapkan oleh Sharma & Dhar, (2016) dalam Kurniawan, A.D, (2020), bahwa dukungan organisasi merupakan seberapa besar organisasi menghargai kontribusi karyawan dan kepedulian organisasi terhadap kondisi dan kebutuhan karyawan. Oleh sebab itu, jika dukungan organisasi tinggi dapat membuat karyawan percaya dan memberikan kontribusi yang lebih terhadap organisasi tersebut.

Terlepas dari faktor dukungan organisasi, faktor loyalitas karyawan juga diperlukan dalam penerapan OCB. Rusdi & Chan (2015), mengemukakan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Apabila loyalitas karyawan tinggi, maka karyawan memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan dan mempunyai keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam tiap aspek.

Dalam hal ini, *employee engagement* dapat menjadi variabel mediasi. Agar terwujudnya penerapan perilaku OCB yang menghasilkan keunggulan kompetitif pada organisasi. *Employee engagement* memiliki makna bahwa keterikatan dapat terjadi ketika nilai-nilai individu dan organisasi memiliki kesamaan sehingga individual tersebut akan mengeluarkan sikap-sikap positif, karyawan akan

mengerahkan usaha yang terbaik dalam melakukan penyelesaian tugas mereka salah satunya adalah OCB. Menurut Fleck dan Inceoglu dalam (Albert, 2010) mengatakan bahwa ketika karyawan memiliki *engagement*, berbagai perilaku kognitif dan afektif akan terjadi, seperti karyawan yang selalu bersemangat dan antusias dalam melakukan pekerjaannya. Ia memiliki komitmen yang kuat terhadap pekerjaan dan selalu mencari cara untuk memberikan kontribusi lebih banyak dalam organisasi.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan kasus pada RSUD Padang Pariaman sebagai lokasi pengumpulan data pada skripsi ini. RSUD Padang Pariaman merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dibidang kesehatan dan jasa yang menjadi pusat pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat terutama di wilayah Kabupaten Padang Pariaman. Menurut data yang tersedia pada September tahun 2023, RSUD Padang Pariaman memiliki total 436 pegawai yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga medis, tenaga administrasi, dan staf pendukung lainnya.

RSUD Padang Pariaman membutuhkan pegawai yang memberikan performa lebih (OCB) agar mampu melayani masyarakat atau pasien dengan sebaik-baiknya. Dimana rumah sakit ini memiliki upaya-upaya untuk mendukung terciptanya perilaku OCB pada pegawainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Administrasi Kepegawaian RSUD Padang Pariaman, Direktur RSUD Padang Pariaman selalu dan sebisa mungkin untuk memberikan arahan disetiap pertemuan kepada seluruh pegawai terkait bagaimana menuju organisasi yang efektif, begitu juga para Karu yang memberikan arahan ulang bagaimana sikap yang semestinya terbentuk pada diri semua pegawai untuk meningkatkan efektivitas Rumah Sakit dan mencapai keunggulan kompetitif.

Namun, Seringkali pegawai di Rumah Sakit menghadapi situasi darurat dan keadaan kritis yang memerlukan respons cepat dan tindakan medis segera. Tidak hanya itu, rumah sakit seringkali melayani banyak pasien dengan berbagai kondisi medis. Tentunya pegawai di rumah sakit harus mengontrol dan merawat banyak pasien sekaligus. Ini menyebabkan beban kerja yang tinggi dan memerlukan fokus yang tinggi serta waktu yang intensif. Hal tersebut mengurangi waktu dan energi yang tersedia untuk melakukan perilaku sukarela di luar tugas utama pegawai (OCB).

Fenomena terhadap OCB diterangkan pada hasil wawancara terbuka yang telah dilakukan dengan Kasubag Administrasi Kepegawaian RSUD Padang Pariaman pada Senin, 11 September 2023. Berikut ini ringkasan hasil wawancara bersama Kasubag Administrasi Kepegawaian RSUD Padang Pariaman.

Tabel 1 Ringkasan Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda mengetahui istilah Organizational Citizenship Behavior? Apa pendapat Anda tentang Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan mengapa perilaku ini penting dalam konteks kerja?	Iya, saya mengetahui. OCB adalah perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan di luar tugas utama mereka. Perilaku ini penting Karena dapat meningkatkan efektivitas tim, fungsi organisasi dan mencapai tujuan organisasi.
2	Bagaimana dengan dukungan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada para pegawai demi terciptanya perilaku OCB tersebut? Apakah hal tersebut menunjukkan seberapa loyal karyawan pada Rumah Sakit?	Perihal dukungan organisasi, Direktur RSUD Padang Pariaman selalu dan sebisa mungkin untuk memberikan arahan disetiap pertemuan kepada seluruh pegawai terkait bagaimana menuju organisasi yang efektif serta meningkatkan citra positif rumah sakit. Hal ini juga berkaitan dengan proses penanganan pasien, dimana pasien ditindak dengan keadaan aman serta nyaman sesuai SOP yang berlaku. Tidak hanya itu, Rumah sakit secara langsung juga memberikan penghargaan bagi pegawai yang memang ikut andil dalam peningkatan kualitas rumah sakit dengan melakukan penilaian sikap dan tindakan ya dinilai oleh masing-masing Karu. Selain itu, jika ada pelatihan dan pengembangan bagi pegawai, rumah sakit mendukung dengan memberikan anggaran untuk biaya pelatihan. Hal ini memastikan bahwa pegawai

		memiliki akses yang diperlukan untuk mengikuti pelatihan dengan efektif. Dukungan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada karyawan untuk mendorong perilaku OCB tidak selalu menunjukkan seberapa loyal karyawan pada Rumah Sakit.
3	Seberapa berpengaruh <i>employee engagement</i> demi terciptanya OCB pada pegawai Rumah Sakit?	Hal tersebut tentu susah untuk di perkirakan dengan angka. Akan tetapi jika ditanya terkait seberapa berpengaruh, tentu berpengaruh. Permasalahannya jika karyawan itu memiliki keterlibatan yang kuat dengan rumah sakit maka tanpa disadari mereka akan menunjukkan perilaku OCB. Mereka akan lebih bersemangat dan berkontribusi terhadap kesuksesan rumah sakit ini.
4	Apa contoh konkrit dari OCB yang pernah Anda saksikan di rumah sakit ini?	Dalam hal ini, tampak pada beberapa pegawai yang tidak membantu pegawai lain, disaat mereka senggang walaupun mereka mengetahui bahwa pegawai divisi lain tersebut memerlukan bantuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Fenomena lainnya terlihat dari keluhan beberapa pegawai yang mengatakan bahwa mereka kurang diperhatikan oleh atasannya. Namun pegawai tersebut tetap mampu menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagian pegawai juga masih merasa keberatan jika jam pulang mereka terpakai untuk penyelesaian tugas mendesak atau tenggat waktu yang ditentukan. Tidak hanya itu, komunikasi buruk antara pegawai seperti jika ada ketegangan atau kesenjangan komunikasi antara staf hal ini dapat menyebabkan rendahnya tingkat OCB karena kolaborasi dan dukungan tim menjadi terganggu

Sumber: hasil wawancara lapangan (2023)

Fenomena mengenai OCB juga terlihat pada survey awal peneliti terhadap perilaku pegawai di RSUD Padang Pariaman. Peneliti menemukan indikator-indikator yg menunjukkan lemahnya OCB pada pegawai. Hal tersebut tampak pada beberapa pegawai yang tidak membantu pegawai lain, disaat mereka senggang walaupun mereka mengetahui bahwa pegawai divisi lain tersebut memerlukan bantuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Berhubungan dengan hal itu, penyusunan nota dinas yang terbaru menjadi penambah permasalahan tentang hal OCB. Dimana penempatan posisi baru oleh para pegawai yang dirasa perlu arahan terlebih dahulu, serta pembauran dengan lingkungan baru menjadi hal enggan bagi

pegawai diposisi lama menerima hasil nota dinas tersebut. Akibatnya, pegawai yang ditempatkan diposisi baru kesulitan untuk masuk ke lingkungan baru.

Sebagian pegawai juga masih merasa keberatan jika jam pulang mereka terpakai untuk penyelesaian tugas mendesak atau tenggat waktu yang ditentukan. Tidak hanya itu, komunikasi buruk antara pegawai seperti jika ada ketegangan atau kesenjangan komunikasi antara staf hal ini dapat menyebabkan rendahnya tingkat OCB karena kolaborasi dan dukungan tim menjadi terganggu. Permasalahan lain yang ditemukan peneliti terkait jadwal dinas kerja pada suatu ruangan pelayanan RSUD Padang pariaman yang tidak disusun dengan baik yang menyebabkan keterlambatan pembukaan loket antrian pada pasien yang ingin berobat.

Kolaborasi antara pegawai juga berperan penting dalam membangun perilaku OCB yang kuat di tempat kerja. Melihat banyaknya fenomena yang bervariasi mengenai OCB tersebut maka perlu kiranya diadakan penelitian mengenai OCB di RSUD Padang Pariaman, karena rendahnya OCB menyebabkan perusahaan tidak dapat meningkatkan efektivitasnya. Maka dari itu, berdasarkan penjelasan tersebut, penulis berminat untuk mengusung judul pada skripsi ini yaitu **“PENGARUH LOYALITAS PEGAWAI DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) MELALUI EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA RUMAH SAKIT DAERAH PADANG PARIAMAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh loyalitas karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada RSUD Padang Pariaman?
2. Bagaimanakah pengaruh antara loyalitas karyawan terhadap *employee engagement* pada RSUD Padang Pariaman?
3. Bagaimanakah pengaruh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada RSUD Padang Pariaman?
4. Bagaimanakah pengaruh dukungan organisasi terhadap *employee engagement* pada RSUD Padang Pariaman?
5. Bagaimanakah pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada RSUD Padang Pariaman?
6. Bagaimanakah pengaruh loyalitas pegawai terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening pada RSUD Padang Pariaman?
7. Bagaimanakah pengaruh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening pada RSUD Padang Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara loyalitas karyawan terhadap *employee engagement*.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap *employee engagement*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian merupakan proses untuk mempelajari praktik-praktik pekerjaan yang nyata pada dunia usaha maupun instansi pemerintahan, sehingga diharapkan penelitian akan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang hubungan antara loyalitas karyawan dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan mediasi *employee engagement*.

2. Bagi Praktisi atau Instansi

Hasil dari penelitian ini mempunyai implikasi sebagai bahan pembelajaran dalam menghadapi dan memperhatikan masalah loyalitas karyawan, dukungan

organisasi serta perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dan *employee engagement* yang dapat berpengaruh terhadap efektifitas organisasi.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dengan beberapa variabel yang digunakan, penulis memilih variabel loyalitas pegawai (X_1) dan dukungan organisasi (X_2) sebagai variabel Independent serta variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel (Y) yaitu variabel dependent. *employee engagement* sebagai variabel intervening. Variabel ini akan diteliti terhadap pegawai kontrak di RSUD Padang Pariaman.

1.6 Sistematika Penelitian

Agar lebih fokus pada pokok yang telah diajukan, maka penulis memberikan sistematika sesuai dengan pembahasan. Adapun sistematika tersebut adalah:

BAB I Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan topik yaitu: pengertian *organizational citizenship behavior* (OCB), pengertian loyalitas pegawai, Pentingnya dukungan organisasi, *employee engagement*.

BAB III Gambaran Umum

Dalam hal ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan . Uraian dimulai dari awal berdirinya RSUD Padang Pariaman, struktur organisasi, tujuan dan lokasi, visi dan misi, serta budaya perusahaan .

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang terkait tentang “Pengaruh loyalitas pegawai dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui *employee engagement* pada RSUD Padang Pariaman”.

BAB V Penutup

Membahas tentang kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian di RSUD Padang Pariaman.

