

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) yang tepat dan selaras dengan organisasi merupakan aset utama dalam sebuah organisasi (Aula dkk., 2022). Dalam menunjang kesuksesan sebuah organisasi, perilaku atau peran yang dihadirkan individu sebagai SDM menjadi nilai penting (Triliyani dkk., 2023). Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam sebuah organisasi memainkan peran krusial untuk mencapai tujuan dan visi organisasi melalui kontribusi mereka dalam berbagai tugas dan tanggung jawab (Susilowati, 2024). Kontribusi karyawan mencakup berbagai aspek, mulai dari penyelesaian tugas-tugas harian hingga partisipasi aktif dalam pengembangan strategi dan inovasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Keterlibatan karyawan yang tinggi dan perilaku proaktif mereka, seperti berbagi ide, membantu rekan kerja, dan berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas kerja, dapat menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan produktif.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kualitas sangat bergantung pada kinerja dan komitmen tenaga kerjanya, yang tidak hanya ditunjukkan melalui tugas-tugas formal, tetapi juga melalui perilaku yang mendukung lingkungan kerja secara keseluruhan, seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Fikri dkk., 2023). OCB adalah perilaku individu yang secara sukarela

melampaui ekspektasi peran formal mereka, yang membantu meningkatkan efektivitas organisasi (Quick dan Nelson, 2013). Hal ini mencakup berbagai tindakan positif seperti membantu rekan kerja, proaktif dalam mengambil tanggung jawab tambahan, dan menunjukkan kesetiaan terhadap organisasi. Meskipun tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal, OCB dianggap penting karena berkontribusi pada kesejahteraan dan produktivitas organisasi. Tenaga kerja yang baik ialah yang cenderung menampilkan OCB dalam setiap tindakannya sehingga akan berpengaruh pada kemajuan organisasi (Titisari, 2019).

Salah satu bentuk organisasi di bidang kesehatan adalah rumah sakit, dengan fasilitas kesehatan yang dimilikinya diharapkan bisa membantu pasien dalam meningkatkan derajat kesehatannya dan mendapatkan kesembuhan secara optimal baik fisik, psikis, maupun sosial (Ervianingsih, 2020). Selain itu, rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, sejalan dengan meningkatnya persaingan dan kemajuan teknologi khususnya di bidang kesehatan (Makmun, 2022). Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok sebagai salah satu organisasi kesehatan juga selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit ini menjadi rumah sakit pilihan di Kota Solok dan rujukan dari beberapa daerah di sekitarnya karena merupakan rumah sakit besar.

Berdasarkan data dari web resmi RSUD M. Natsir melalui *file* profil RSUD M. Natsir yang dirilis pada tahun 2021 dan dikonfirmasi kembali kepada salah satu tenaga kesehatan diketahui bahwa sumber daya manusia

rumah sakit ini terdiri dari tenaga medis, perawat, tenaga kesehatan lainnya, serta tenaga administrasi. Dilihat dari sisi tenaga medis, masih terdapat kekurangan jumlah tenaga medis saat ini terutama untuk spesialis obsgyn, anak, kulit/kelamin, patologi anatomi, serta tenaga sub spesialis. Begitu juga dari sisi perawat, jumlah perawat yang ada saat ini masih belum sesuai dengan standar ketenagaan. Disebutkan di dalam web RSUD M. Natsir Solok bahwa akibat dari kekurangan tenaga perawat ini menyebabkan pelayanan yang diberikan rumah sakit masih belum optimal.

Menurut Permenpan Nomor 35 Tahun 2019 tugas perawat yang meliputi pemberian asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat, pemberian pelayanan keperawatan bersama tenaga kesehatan lainnya, serta membantu dokter dalam memberikan pengobatan dan tindakan khusus seperti pemasangan infus, pemberian obat, dan pemberian suntikan menjadi tugas yang memerlukan kompetensi khusus. Beratnya tugas perawat disertai dengan masih kurangnya jumlah tenaga perawat yang ada di RSUD M. Natsir Solok tersebut maka dapat dikatakan bahwa untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan lebih optimal, perawat tidak hanya melakukan pekerjaan sesuai dengan uraian tugas yang telah ditetapkan dalam SOP (*Standard Operational Procedure*) tetapi juga memerlukan upaya untuk melakukan pekerjaan di luar *jobdesk*-nya (Akira & Jatmika, 2017).

Berdasarkan wawancara awal kepada salah satu tenaga kesehatan di RSUD M. Natsir pada 9 September 2024 via telepon diketahui bahwa

beberapa perawat melakukan tugas-tugas yang tidak menjadi tugas wajibnya secara sukarela seperti membantu rekan kerja, memberi tahu hal yang benar saat melakukan tugas, mengikuti pertemuan untuk kepentingan rumah sakit, serta bekerja setelah lewat jam kerja. Selain itu, hasil survey awal dengan pemberian pertanyaan terbuka terhadap 28 orang perawat di RSUD M. Natsir Solok, menunjukkan bahwa 15 dari 28 perawat mengaku sering membantu rekan kerja dalam melaksanakan tugas dan dua orang perawat menjawab selalu membantu. Saat menghadapi situasi sulit, 21 perawat mengaku akan memilih tindakan berdiskusi dan meminta pertolongan teman atau atasan.

Kemudian ketika diajukan pertanyaan terkait keterlibatan dalam kegiatan rumah sakit seperti rapat, sebanyak tiga orang menjawab selalu terlibat, 11 orang menjawab sering. Saat ditanya alasan hadir kegiatan rumah sakit, responden menjawab beragam seperti demi kemajuan rumah sakit, karena diberi kepercayaan, ingin bersosialisasi, dan karna dibutuhkan saja. Mengenai bekerja di luar jam kerja, 12 perawat menjawab pernah, dan ketika ditanya apakah melalui keterpaksaan, dua orang perawat mengaku terkadang terpaksa. Terakhir, seluruh perawat yang mengisi survey mengaku menghindari tindakan membuat masalah dengan bekerja sesuai SOP, menjaga sikap, memperhatikan teman, menjaga komunikasi, terbuka terhadap kritikan, dan sering melakukan introspeksi diri. Berdasarkan pemaparan hasil survey tersebut menunjukkan adanya indikasi OCB pada perawat di RSUD M. Natsir Solok.

Perilaku OCB memberikan berbagai dampak positif yang signifikan baik bagi rumah sakit maupun perawat (Prabowo & Djastuti, 2014). Bagi rumah sakit, OCB tidak hanya meningkatkan kinerja secara keseluruhan dengan cara memperlancar proses kerja dan meningkatkan kolaborasi antar perawat, tetapi juga membantu menciptakan budaya kerja yang lebih inklusif dan suportif, di mana semua anggota tim merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi lebih (Astuti dkk., 2019). Adanya OCB juga memperkuat loyalitas perawat terhadap rumah sakit, yang dapat mengurangi tingkat pergantian perawat (*turnover*) dan biaya yang terkait dengan rekrutmen serta pelatihan perawat baru (Vania & Purba, 2014).

Di sisi lain, perawat yang secara konsisten menunjukkan perilaku OCB cenderung merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi karena merasa lebih berarti dan terhubung dengan tujuan rumah sakit (Uyun, 2022). Mereka juga mendapatkan lebih banyak kesempatan untuk mengembangkan keterampilan baru dan meningkatkan profil profesional mereka, serta menerima pengakuan dan penghargaan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap organisasi (Sugiarti dkk., 2022). Keseluruhan efek ini menciptakan siklus positif yang memperkuat hubungan timbal balik antara perawat dan rumah sakit, mendorong produktivitas, inovasi, dan pertumbuhan jangka panjang. OCB sangat dibutuhkan untuk organisasi seperti rumah sakit karena dapat membantu rumah sakit untuk beroperasi secara efisien (Astuti dkk., 2019). Selain itu, perilaku OCB juga terbukti dapat menurunkan perilaku CWB

(*Counterproductive Work Behaviour*) individu yang menyebabkan seseorang menjadi tidak produktif dalam pekerjaannya dan merugikan organisasi (Rania, 2023).

Perilaku OCB pada tenaga kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Organ (1988) terdapat dua faktor utama yang menentukan tingkat OCB pada tenaga kerja, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar tenaga kerja, meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Sedangkan faktor internal berasal dari diri karyawan meliputi berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja dan perilaku mereka di tempat kerja, seperti kepuasan kerja, komitmen, kepribadian, moral, dan motivasi.

Salah satu faktor internal yang mempengaruhi adalah kepribadian atau karakteristik individu, yaitu perbedaan-perbedaan unik pada setiap individu yang memengaruhi cara mereka berperilaku di tempat kerja. Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) mengidentifikasi bahwa karakteristik individu ini mencakup perilaku, sikap, pendidikan, dan nilai-nilai yang dipegang oleh tenaga kerja. Karakteristik individu ini juga menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan kesesuaian antara tenaga kerja, organisasi atau tempat kerja, dan pekerjaan mereka (Robbins dan Judge, 2009).

Konsep kesesuaian antara individu atau tenaga kerja dengan organisasi (tempat bekerja) ini dikenal sebagai *Person-Organization Fit* (P-O Fit) (Kristof, 1996). Kristof-Brown dan Billsberry (2013) mendefinisikan

P-O Fit sebagai kesesuaian antara individu dan organisasi, yang tercapai ketika salah satu pihak memenuhi kebutuhan pihak lainnya, atau ketika kedua pihak memiliki karakteristik mendasar yang serupa. Dalam konteks seleksi tenaga kerja, P-O Fit sering diartikan sebagai keselarasan antara nilai-nilai yang dipegang oleh organisasi sebagai lingkungannya dengan nilai-nilai individu karyawan (Kristof, Netemeyer, Vancouver dalam Rogelberg, 2007).

Cha et al., (2013) menjelaskan bahwa PO Fit adalah konstruksi multidimensional yang didukung oleh tiga faktor utama, yaitu personalitas, standar atau nilai, dan lingkungan tempat bekerja. Fenomena awal yang ditemukan di RSUD M. Natsir Solok, faktor-faktor ini terlihat memengaruhi hubungan antara perawat dan organisasi rumah sakit. Kesesuaian personalitas, nilai, dan lingkungan kerja tampak berkontribusi terhadap kinerja, kepuasan kerja, serta komitmen terhadap organisasi, sehingga penting untuk diteliti lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil survey dari 28 orang perawat di RSUD M. Natsir menunjukkan bahwa 17 dari 28 perawat mengungkapkan bahwa nilai-nilai pribadi yang dimiliki dengan nilai-nilai yang ada di rumah sakit sudah cukup sesuai. Budaya kerja yang dirasakan perawat di RSUD M. Natsir dirasa positif dan dinilai cukup mendukung kebutuhan dan harapan pribadi. Salah satu perawat mengungkapkan kesesuaian yang dirasakan dikarenakan visi misi dari rumah sakit yang sesuai dengan visi misi pribadi yang dimilikinya.

Namun, ada satu perawat yang merasa ketidakcocokan dengan organisasi dikarenakan merasa tuntutan yang tidak sesuai dengan upah. Selain itu, pada dasarnya individu mempunyai kebutuhan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, sehingga persepsi individu mengenai *person organization-fit*, dapat memotivasi individu untuk memiliki persepsi positif terhadap organisasi, yang akhirnya membentuk perilaku kerja yang positif pula, dan mengakibatkan kepuasan di dalam bekerja (Hartini, 2023). Kecocokan nilai yang dimiliki individu dengan organisasi akan meningkatkan perilaku kewargaan atau perilaku OCB (Fikri dkk., 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara P-O Fit dan OCB seperti yang dilakukan oleh Abdurrachman dan Siswati (2017) dalam penelitiannya yang dilakukan di PT. Central Proteina Prima Jakarta serta penelitian yang dilakukan Fikri dkk. (2023) pada karyawan bagian produksi di PT. X. Karyawan yang mengalami kesesuaian yang baik antara diri mereka dengan lingkungan kerjanya cenderung lebih termotivasi untuk melakukan tindakan-tindakan di luar tanggung jawab formal mereka. Pada penelitian Abdurrachman dan Siswati, P-O Fit memberikan kontribusi sebesar 29,2% terhadap OCB dan pada penelitian Fikri dkk. sebesar 57% terhadap OCB. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk. (2019) terkait OCB pada paramedis bahwa apabila nilai-nilai yang ada di suatu organisasi dapat diterima oleh karyawan maka budaya yang ada semakin kuat, apabila budaya semakin kuat maka hal tersebut juga memberi dampak pada perilaku OCB.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Hasibuan dkk. (2021), Sudarmono dkk. (2022), serta Dewi dkk. (2024) mengungkapkan adanya pengaruh P-O Fit terhadap OCB sedangkan penelitian Santoso dan Irwanto (2014), Ananda dkk. (2022), serta Sunaryono dkk. (2022) menunjukkan tidak adanya pengaruh P-O Fit terhadap OCB. Hasil yang kontradiktif ini kemudian menjadi dasar diadakannya penelitian ini. Berdasarkan *research gap*, penelitian ini mencoba mengonfirmasi dan menguji kembali penelitian mengenai P-O Fit dan OCB.

Selain itu, meskipun banyak penelitian yang telah mengeksplorasi hubungan antara P-O Fit dan OCB, masih minim penelitian yang melibatkan setting layanan kesehatan sebagai objek. Kebanyakan penelitian yang dilakukan mengambil setting di perusahaan jasa keuangan, jasa perhotelan, industri dan perdagangan, agraris, serta lembaga pemerintah sebagai objeknya, sedangkan manajemen di dalam setting layanan kesehatan juga menyerupai banyak perusahaan bidang lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini ingin berfokus pada setting layanan kesehatan dan bagaimana P-O Fit memengaruhi OCB di kalangan perawat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah terdapat pengaruh *Person-Organization Fit* (P-O Fit) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di RSUD M. Natsir?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Person-Organization Fit* (P-O Fit) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di RSUD M. Natsir.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis, menambah ilmu pengetahuan dan pengembangan ilmu khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) serta dapat bermanfaat sebagai referensi dalam mengembangkan pengetahuan terkait *Person-Organization Fit* (P-O Fit) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di RSUD M. Natsir.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perawat RSUD M. Natsir Solok

Dapat mengetahui gambaran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dari *Person-Organization Fit* (P-O Fit).

2. Bagi Instansi (Rumah Sakit)

Dapat membantu rumah sakit dalam membuat kebijakan atau intervensi yang sesuai dengan pengaruh *Person-Organization Fit* (P-O Fit) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di RSUD M. Natsir. Selain itu, hasil penelitian diharapkan

dapat membantu rumah sakit dalam proses rekrutmen dan pengembangan karyawan.

