

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan organisasi yang bergerak dibidang jasa untuk melayani masyarakat di bidang kesehatan. Menurut peneliti rumah sakit dapat memiliki citra yang baik jika mampu melayani masyarakat dengan baik dan tepat. Tidak hanya dinilai dari segi fasilitas bagus, sumber daya manusia yang berkualitas menjadi kunci untuk menciptakan citra yang baik bagi rumah sakit di mata masyarakat sebagai konsumennya. Rumah sakit tentunya memiliki sejumlah sumber daya manusia. Sumber daya manusia tersebut harus dimanajemen atau dikelola dengan baik.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sangatlah penting bagi organisasi. Terdapat tiga alasan yang menjadikan MSDM itu penting. Pertama, MSDM bisa sebagai sumber yang signifikan bagi keunggulan kompetitif. Kedua, MSDM sebagai bagian penting dari strategi organisasi. Ketiga, bagaimana perlakuan organisasi terhadap pekerja mereka ternyata juga sangat mempengaruhi kinerja organisasi (Robbins dan Coultel, 2010:265). Salah satu sumber daya manusia yang ada di rumah sakit yaitu perawat. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit yang juga memegang peranan penting dalam upaya memberikan pelayanan kepada pasien. Oleh sebab itu menurut peneliti perawat haruslah dikelola dengan baik agar rumah sakit dapat mencapai keuntungan kompetitifnya.



Peranan perawat sangat penting untuk kelancaran proses pelayanan terhadap pasien. Menurut peneliti alasannya karena perawat yang bertugas selama ± 8 jam (sistem shift) untuk melayani pasien. Tenaga perawat sangatlah dibutuhkan. Melayani pasien selama ± 8 jam bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, dibutuhkan kesehatan fisik dan kondisi emosional yang stabil. Oleh karena itu kemampuan kerja perawat harus dalam keadaan yang baik. Menurut Mincheva dan Vangelova (2008) dalam Sandeva dan Koleva (2016) kemampuan kerja adalah suatu istilah yang dapat menginterpretasikan kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaan tertentu dalam jangka waktu tertentu dengan tetap berada pada kapasitas dan kualitas optimal tanpa menunjukkan tanda rasa kelelahan. Penentu utama kemampuan kerja adalah kesehatan fisik dan mental, motivasi, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan, beban kerja, dan kemampuan profesionalitas.



Menurut peneliti kemampuan kerja dari perawat dapat dipengaruhi oleh kesejahteraan yang diperoleh dari rumah sakit tempatnya bekerja. Rumah sakit yang baik tidak hanya akan mementingkan yang namanya keuntungan semata, tetapi juga mementingkan kesejahteraan perawatnya agar kemampuan kerja perawat berada dalam kualitas optimal. Menurut peneliti kesejahteraan perawat dapat dipenuhi dengan cara menyediakan kualitas kehidupan kerja yang baik serta kepuasan kerja bagi perawat. Apabila kesejahteraannya telah tercapai maka ini akan berimbas pada kinerjanya dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada pasien sebagai wujud nyatanya.

Menurut peneliti kualitas pelayanan yang diberikan perawat itu sendiri dapat dipengaruhi dari dua sisi yaitu secara internal dan eksternal. Pengaruh internal dapat berasal dari dalam diri perawat itu sendiri sedangkan pengaruh eksternal berasal dari lingkungan sekitar tempatnya bekerja. Pendapat peneliti didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Camerino *et.al* (2008) menyatakan bahwa kemampuan kerja dipengaruhi dan dipertahankan oleh kesehatan fisik dan mental yang baik (sisi internal) dan dengan kondisi kerja yang menguntungkan (sisi eksternal). Kemampuan kerja disini peneliti asumsikan sebagai bentuk kualitas pelayanan. Oleh karena itu agar produktifitas rumah sakit dapat terus meningkat dapat dimulai dari memperhatikan kesejahteraan perawat agar kemampuan kerjanya baik sehingga kualitas pelayanannya juga baik

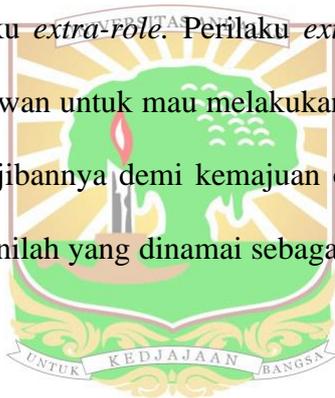
Rumah sakit M. Natsir adalah salah satu rumah sakit pemerintah milik provinsi Sumatera Barat. Rumah sakit M. Natsir memiliki beberapa karyawan yang tersebar dalam berbagai bidang ahli seperti data pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pegawai
RSUD M. Natsir tahun 2019

No.	Jenis Tenaga	PNS	Kontrak	PTT	BLUD	Jumlah
1.	Tenaga medis	55	5			60
2.	Perawat	175			121	296
3.	Bidan	30			17	47
4.	Penunjang	110			86	196
5.	Struktural	26				26
6.	Tenaga ADM lainnya	50		1	21	72
	Jumlah	446	5	1	245	697

Sumber: Rumah sakit M. Natsir

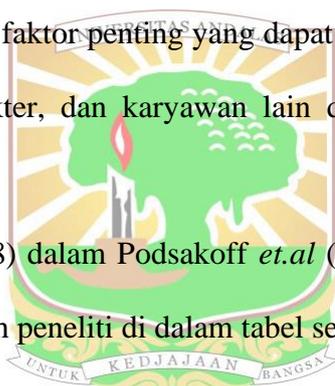
Pada paragraf sebelumnya dijelaskan mengenai kemampuan kerja. Menurut peneliti kemampuan kerja akan mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja. Ada karyawan yang mampu melaksanakan tugas mereka saja tanpa membantu rekan kerja mereka ini lah yang disebut perilaku *intra-role*. Perilaku *intra-role* ini artinya mereka hanya bekerja sesuai dengan jatah kerja yang diberikan yang disebut *job description* (deskripsi pekerjaan). Artinya karyawan hanya melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sendiri tanpa membantu rekan sesama kerja mereka. Hal ini mungkin akan memperlambat penyelesaian pekerjaan yang juga berefek pada kinerja perusahaan. Selain *intra-role*, terdapat juga yang namanya perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* merupakan perilaku sukarela dari seorang karyawan untuk mau melakukan tugas dan pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan organisasi (Dara dan Garay, 2006). Perilaku *extra-role* inilah yang dinamai sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.



Berdasarkan literatur tersebut peneliti berpendapat bahwa dikatakan juga *OCB* sebagai sikap *volunteer* dari karyawan, sebab karyawan mau melakukan pekerjaan yang tidak dijabarkan di dalam *job description* mereka dan mau sukarela memberikan bantuan. Terutama di rumah sakit, terdapat pasien yang membutuhkan perhatian dan pelayanan khusus. Maka disini peranan perawat sangat dibutuhkan. Namun apabila terdapat lebih dari satu orang yang tidak dapat menjalankan tugas mereka pada saat itu, maka sikap *volunteer* dari perawat lain untuk mau menggantikan perawat tersebut sangatlah penting. Hal itu dapat mendukung kelancaran pelayanan di rumah sakit tersebut. Alasannya, karena

dengan adanya penerapan *OCB* maka kualitas pelayanan terhadap pasien di rumah sakit akan lebih baik. Pasien akan lebih cepat tertangani dan operasional rumah sakit tidak terganggu dan menjadi lebih lancar. Sehingga dengan demikian waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pun dapat lebih cepat. Oleh sebab itulah menurut pandangan peneliti *OCB* penting untuk dilaksanakan di rumah sakit. Pendapat peneliti didukung oleh Rafiei (2017) menyatakan bahwa pekerjaan yang berhubungan dengan perawatan pasien mereka, yaitu rumah sakit dan pusat kesehatan medis dianggap sebagai yang paling menegangkan dan vital. Rumah sakit dan pusat kesehatan medis sangat penting karena kualitas layanan. Perilaku *OCB* merupakan salah satu faktor penting yang dapat menerapkan perilaku, sikap, dan interaksi perawat, dokter, dan karyawan lain dalam rangka meningkatkan layanan.

Menurut Organ (1988) dalam Podsakoff *et.al* (1990) *OCB* terdiri dari lima dimensi dan dirangkum oleh peneliti di dalam tabel sebagai berikut:



Tabel 1.2
Dimensi *OCB*

No	Dimensi <i>OCB</i>	Penjelasan
1.	<i>Altruism</i>	Kebijaksanaan yang memiliki efek membantu orang tertentu dengan tugas atau masalah yang relevan secara organisasi
2.	<i>Conscientiousness</i>	Kebijaksanaan dari karyawann yang melampaui persyaratan peran minimumnya di dalam organisasi
3.	<i>Civic virtue</i>	Bagian perilaku dari individu yang menunjukkan bahwa ia bertanggung jawab, berpartisipasi, telibat dalam pekerjaan, atau peduli dengan kehidupan perusahaan
4	<i>Sportmanship</i>	Kesediaan karyawan untuk mentolerir keadaan yang kurang ideal tanpa mengeluh
5.	<i>Courtesy</i>	Perilaku sopan santun dari karyawan yang bertujuan mencegah terjadinya masalah terkait pekerjaan dengan orang lain.

Sumber: Podsakoff *et.al* (1990)

Menurut Organ (1988) dalam Organ (1997) mendefinisikan *OCB* sebagai bagian dari bentuk perilaku individu yang bebas tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan fungsi efektif organisasi. Menurut Ahdiyana (2010) *OCB* merupakan suatu aspek yang berbeda dari perilaku individu lain (perilaku unik) dalam bekerja. Menurut peneliti organisasi juga akan berhasil mempertahankan keunggulan kompetitifnya apabila, karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong terhadap rekan kerja, memberikan saran inovatif, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan dalam konteks penelitian ini adalah pasien di rumah sakit sebagai pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif (tidak membuang-buang waktu).

Didalam penelitian ini terdapat variabel independen yaitu kualitas kehidupan kerja dan variabel mediasi yaitu kepuasan kerja yang diasumsikan mempengaruhi terlaksananya *OCB* sebagai variabel dependen.

Menurut Robbins dan Judge (2008:99) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya yang merupakan hasil dari penilaiannya terhadap karakteristik pekerjaan yang dihadapi. Menurut peneliti dapat diartikan bahwa karyawan memiliki pandangan yang baik terhadap pekerjaan mereka, hal itu berdasarkan penilaian mereka terhadap apa yang dapat diberikan oleh pekerjaan itu sendiri dalam memenuhi apa yang dianggap penting oleh karyawan. Hal yang dianggap penting tersebut, bisa saja berupa imbalan yang setimpal dari pekerjaan yang dilakukan, hubungan sosial yang baik diantara

sesama karyawan, adanya jenjang karier dan hal lainnya yang dianggap penting oleh karyawan.

Menurut Gibson *et.al* (2012) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sikap yang dimiliki individu tentang pekerjaannya. Ini hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan mereka, berdasarkan faktor-faktor lingkungan kerja seperti gaya pengawas atau atasan, kebijakan dan prosedur di tempat kerja, kerja sama dalam kelompok kerja, kondisi kerja, dan tunjangan tambahan. Sementara itu, banyak dimensi telah dikaitkan dengan kepuasan kerja khususnya terdapat lima dimensi yang memiliki karakteristik penting seperti pembayaran/gaji, pekerjaan, peluang promosi, pengawasan dari atasan, dan rekan kerja. Berdasarkan literatur tersebut peneliti berpendapat bahwa dengan meningkatkan dimensi-dimensi kepuasan kerja seharusnya menjadi perhatian bagi perusahaan untuk karyawan mereka. Agar dengan meningkatnya dimensi-dimensi tersebut juga akan terus meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri sehingga mampu memunculkan perilaku *OCB*.

Variabel selanjutnya yang diasumsikan mempengaruhi timbulnya *OCB* yaitu kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja memiliki arti yang berbeda dari orang yang berbeda, bagi manajer dan administrator hal tersebut menunjukkan peningkatan dalam aspek psikologis pekerja untuk meningkatkan produktifitas. Namun, bagi serikat pekerja dan pekerja mereka mengartikan kualitas kehidupan kerja sebagai bentuk pembagian keuntungan yang adil, keamanan kerja dan kondisi pekerjaan yang sehat dan manusiawi. Menurut perhimpunan pelatihan dan pengembangan Amerika mengartikan kualitas

kehidupan kerja sebagai sebuah proses dari kerja organisasi yang memungkinkan pekerjanya disetiap tingkatan untuk berperan aktif dalam menciptakan lingkungan, metode dan pencapaian organisasi (Reddy dan Reddy, 2010)

Karyawan yang memiliki tingkat kualitas kehidupan kerja yang tinggi maka hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk memunculkan perilaku *OCB* dalam bekerja (Jati, 2013). Pengujian pengaruh langsung kualitas kehidupan kerja dengan *OCB* terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas kehidupan kerja terhadap *OCB* (Pio dan Tampi, 2018). Berdasarkan dari literatur tersebut peneliti menyimpulkan jika karyawan di dalam suatu organisasi memiliki tingkat kualitas kehidupan kerja yang tinggi maka, tingkat *OCB* yang dimiliki oleh karyawan itu juga akan semakin tinggi.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *OCB* dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Dengan demikian akan diuji pengaruh langsung kualitas kehidupan kerja terhadap *OCB* dan pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja dengan menggunakan perawat sebagai objek penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

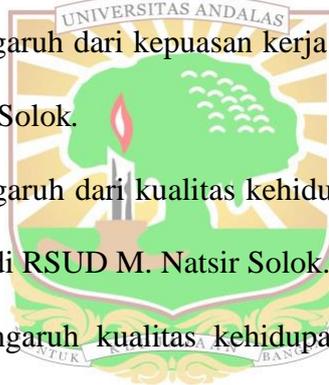
1. Bagaimanakah pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *OCB* pada perawat di RSUD M. Natsir Solok?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSUD M.Natsir Solok ?

3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB* pada perawat di RSUD M. Natsir Solok ?
4. Bagaimanakah pengaruh kepuasan Kerja dalam memediasi hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan *OCB* pada perawat RSUD M. Natsir Solok?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh dari kualitas kehidupan kerja terhadap *OCB* pada perawat di RSUD M. Natsir Solok.
2. Untuk menguji pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *OCB* pada Perawat di RSUD M. Natsir Solok.
3. Untuk menguji pengaruh dari kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSUD M. Natsir Solok.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap timbulnya *OCB* yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada perawat di RSUD M. Natsir Solok.



1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi untuk meningkatkan pemahaman serta menambah wawasan oleh pembaca mengenai kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Rumah Sakit M. Natsir Solok mengenai variabel apa yang mempengaruhi terlaksananya *OCB*, agar variabel tersebut dapat dilaksanakan dan dipertahankan oleh karyawannya secara berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja Rumah Sakit tersebut.
3. Untuk penelitian sejenis, penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk dijadikan sebagai referensi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada perawat di Rumah Sakit Mohammad Natsir Kota Solok dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai acuan perbandingan untuk membahas masalah yang diangkat berdasarkan teori-teori yang ada, pengembangan hipotesis, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, data dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian yang digunakan, hasil, pengolahan data yang telah diperoleh serta interpretasinya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memperjelas tentang kesimpulan, saran, keterbatasan, dan implikasi penelitian serta rekomendasi terhadap penelitian selanjutnya.

Bagian terakhir penelitian ini berisikan daftar pustaka dan lampiran.

