BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan sebuah organisasi untuk bertahan hidup dalam jangka panjang disebabkan oleh kemampuan pegawai untuk mencapai kinerja terbaik. Didalam menjaga konsistensi pencapaian kinerja setiap perusahaan memiliki sejumlah tantangan yang harus dihadapi yang berhubungan dengan kompetensi diri yang dimiliki masing-masing pegawai. Mengingat banyak pegawai yang kewalahan ketika harus menghadapi bidang pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengalaman dan kompetensi diri yang mereka miliki. Pada umumnya pegawai akan menghindari pekerjaan yang tidak sesuai dengan kompetensi diri mereka, atau tetap melaksanakannya akan tetapi pencapaian hasil yang diperoleh tidak optimal bagi organisasi.

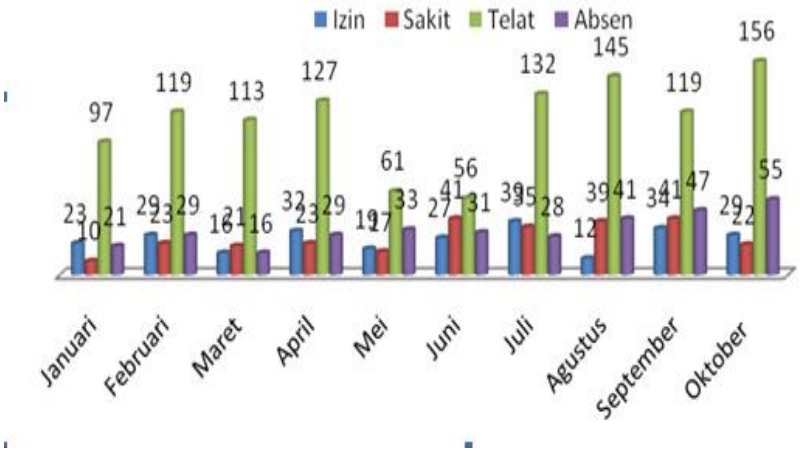
Salah satu bidang pekerjaan yang memerlukan perilaku Organizational Citizenship Behavior dalam bekerja adalah bidang kesehatan dan medis. Banyaknya permasalahan dibidang medis mendorong diperlukan kerja sama team untuk mencapai keberhasilan. Salah satu Rumah Sakit daerah yang memiliki peranan penting untuk pemenuhan pelayanan kesehatan masyarakat adalah Rumah Sakit RSUD Rasyidin Padang yang merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah daerah Sumatera Barat. Walaupun demikian Rumah Sakit tersebut tergolong sepi pasien. Fenomena yang terjadi sangat diluar dugaan mengingat adanya jaminan

pemerintah daerah bagi masayarakat untuk mendapatkan pelayanan prima dari seluruh staf medis RSUD Rasyidin Padang.

Berdasarkan data yang diperoleh pada bagian personalia RSUD Rasyidin Padang terlihat prilaku kerja pegawai seperti terlihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Data Absensi Perawat RSUD RASYDIN Padang

2019-2020



Pada Tabel 1 terlihat masalah utama yang dihadapi bagian personalia RSUD Rasyidin Padang adalah berhubungan dengan perilaku kerja pegawai, hal tersebut terlihat dari tingginya persentase pegawai yang terlambat untuk datang bekerja di lingkungan RSUD Rasyidin Padang. Masalah lain yang dihadapi manajemen RSUD Rasyidin Padang adalah tingginya persentase pegawai/Perwat yang sakit dan absen bekerja. Keadaan tersebut mengakibatkan kinerja pelayanan yang dirasakan pasien RSUD Rasyidin Padang juga menjadi tidak optimal, akibatnya masyarakat tidak

menjadikan RSUD Rasyidin Padang sebagai alternative utama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada saat saya melakukan wawancara pada salah satu perawat yang ada di RSUD Rasydin Padang tentang pelaksanaan kegiatan sosial yang di lakukan oleh pihak Rumah Sakit di sekitar lingkungan Rumah Sakit tersebut, dia menjelaskan bahwa tida seluruhnya perawat yang ikut dalam pelaksanaan kegiatan sosial tersebut. Hal tersebut menunjukan atau mengindikasikan bahwa masih rendahnya perilaki *organizational chitizenship behavior* di RSUD Rasydin Padang Tersebut. Buruknya mutu pelayanan RSUD Rasyidin Padang salah satunya disebabkan oleh rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* didalam organisasi.

Tidak optimal kinerja organisasi menciptakan sebuah masalah yang harus segera diatasi, Menurut (Sagala, 2009) salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk menjaga performance pegawai serta mengurangi keterbatasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja adalah menerapkan *organizational citizenship behavior* (OCB). Keterbatasan yang dimiliki setiap pegawai dalam bekerja akan dapat diatasi melalui kerja sama didalam organisasi. Kesadaran setiap pegawai terhadap sejumlah kekurangan yang mereka miliki dalam bekerja mendorong muncul kebersamaan yang diperlihatkan dengan adanya tindakan spontan untuk saling tolong menolong dalam bekerja. Perilaku untuk senantiasa bahu membahu dalam bekerja disebut dengan *organizational citizenship behavior*.

Menurut (Robbins & Judge, 2015) *organizational citizenship behavior* menunjukan sebuah pola perilaku yang secara spontan melakukan tindakan saling tolong menelong yang melibatkan pegawai dengan sesama anggota organisasi hingga pegawai dengan atasan dalam bekerja. Perilaku *organizational citizenship behavior* terjadi karena adanya kekurangan dan kelebihan yang dimiliki pegawai sehingga antara satu pegawai dengan pegawai lainnya menjadi saling membutuhkan.

organizational citizenship behavior tidak terjadi dengan sendirinya akan tetapi dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel diantaranya adalah *perceived organizational support,* dan *procedural justice* (Roberts et al., 1999). Masing-masing variabel memberikan kontribusi positif bagi terjadinya *organizational citizenship behavior*. *Perceived organizational support* merupakan variabel yang menunjukan adanya dukungan organisasi kepada pegawai. Dukungan yang diberikan organisasi kepada pegawai dapat dalam bentuk kompensasi, fasilitas fisik, hingga dukungan dari atasan. Semakin tinggi *perceived organizational support* akan semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* didalam bekerja. Masing-masing demensi *organizational justice* merupakan sistem yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lain.

Sejumlah hasil penelitian dimasa lalu yang dilakukan oleh (Luly, 2016) menemukan bahwa keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* di dalam sebuah organisasi. Hasil yang sejalan juga diperole (Kwon, 2016) menemukan bahwa *procedural justice* dan *interactional justice*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil yang diperoleh semakin mempertegas teori yang menjelaskan semakin tinggi keadilan prosedur untuk memperoleh jabatan atau kompensasi didalam bekerja akan mendorong meningkatnya *organizational citizenship behavior* dalam organisasi. Hasil yang diperoleh berbeda dengan hasil penelitian Risman (2014) dan Shopia (2009) yang menemukan *procedural justice* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* yang terjadi dalam sebuah organisasi.

Persepsi dukungan organisasi penting bagi setiap pegawai, sebagai bukti bahwa hasil kerjanya selama berada dalam organisasi terus dihargai dan dapat memberikan sikap atau perilaku positif kepada pegawai, ketika pegawai bersikap positif maka ini juga dapat membantu tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Persepsi dukungan organisasi juga berpengaruh bagi kepuasan pegawai, ketika pegawai yakin bahwa kesejahteraannya didukung oleh suatu organisasi maka akan menimbulkan kepuasan kerja pegawai (Waileruny, 2014). Penelitian Colakuglu, (Colakoglu et al., 2010) menunjukan *perceived organizational support* pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Soegandhi et al., 2013), dalam mencapai tujuan organisasi dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi maka perilaku *organizational citizenship behavior* dapat terjadi. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor dari pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji, pengawasan dan rekan

kerja (Luthans, 2011a). Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja memiliki konsep akan hasil, prosodur dan perlakuan yang adil, sehingga perlu adanya kepercayaan antara karyawan dan atasan, maka karyawan akan dengan sukarela bertindak melebihi harapan organisasi (Robbins & Judge, 2015).

Selain itu didalam penelitian yang dilakukan oleh (Cheung, 2013) menemukan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Berbeda dengan hasil penelitian Julian dan Saran (2015) yang menemukan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil yang sama juga diperoleh oleh (Yuliana, 2015) yang menemukan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior.*

Sesuai dengan uraian latar belakang masalah dan fenomena penelitian, dan di dorong oleh adanya pro dan kontra hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian yang akan membahas sejumlah variabel yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan pada staf medis RSUD Rasyidin Padang. Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang berjudul: **PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, *PROSEDURAL JUSTICE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA RSUD RASYDIN PADANG.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang akan dibahas didalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaiman pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
2. Bagaiman pengaruh *prosedural justice* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
3. Bagaiman pengaruh *perceived organizational support* terhadap *kepuasan kerja* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
4. Bagaiman pengaruh *procedural justice* terhadap *kepuasan kerja* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
5. Bagaiman pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
6. Bagaiman pengaruh kepuasan kerja sebagai pemediasi antara *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
7. Bagaiman pengaruh kepuasan kerja berperan sebagai pemediasi antara *procedural justice* terhasap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di ajukan maka dikemukakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD Rasyidin Padang.
2. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh *procedural justice* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD Rasyidin Padang.
3. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
4. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan kerja pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
5. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?
6. Menganalisis dan membuktikan secara empiris kepuasan kerja berperan sebagai pemediasi *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?

7. Menganalisis dan membuktikan secara empiris kepuasan kerja berperan sebagai pemediasi antara *procedural justice* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Perawat RSUD Rasyidin Padang?

1.4. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Rumah Sakit, hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat berguna sebagai rujukan dalam pembuatan kebijakan yang berhubungan dengan kepegawaian, atau dalam upaya peningkatan kinerja pegawai, mengingat *organizational citizenship behavior* merupakan salah satu faktor pendorong peningkatn kinerja perawat atau pun organisasi.
2. Akademisi hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi penting yang dapat digunakan oleh sejumlah peneliti yang juga tertarik membahas permasalahan utama dengan yang dibahas saat ini.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis ini terdiri dari bab-bab yang bergabung dalam sebuah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisi tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUN LITERATUR

Merupakan bab yang berisi tentang literature yang terdiri dari berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab dimana penulis menjelaskan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variable, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab dimana penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada organisasi yang terdapat di salah satu Kota Padang, Sumatera Barat.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang dapat diberikan kepada organisasi yang terdapat di salah satu Kota Padang, Sumatera Barat.