

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi manajemen sumber daya manusia telah menjadi keharusan dalam perusahaan yang mana berfungsi sebagai persyaratan bagi perusahaan yang bercita-cita untuk mendorong pertumbuhan dan kemajuan, karena di masa yang semakin maju ini dapat dipastikan juga persaingan antara perusahaan juga semakin ketat, maka dari itu jika perusahaan tidak ingin tersaingi maka harus memiliki strategis yang baik dalam perencanaanya. Persaingan pada masa kini tidak hanya di ruang lingkup sekitar saja bahkan mencangkup persaingan antara dalam negeri maupun luar negeri.

SDM berperan penting dalam mengelola perubahan yang terjadi dan yakni sumber daya ataupun kekayaan yang paling signifikan yang diklaim oleh suatu organisasi, mengingat kemajuan suatu organisasi tidak sepenuhnya ditentukan oleh komponen manusia. Mengubah cara penggunaan sumber daya manusia berkualitas tinggi yakni salah satu bentuk perencanaan perusahaan yang baik. Perusahaan Sumber daya manusia yakni individu yang memberikan bakat, energi, serta kreativitas. Mereka bertugas memimpin perusahaan ke arah kemajuan yang lebih besar, memperluas bisnis, dan memaksimalkan produktivitas. Oleh sebab itu, agar tidak berdampak pada *turn over* karyawan, bisnis perlu melakukan usaha guna mempertahankan sumber daya manusia yang potensial. Organisasi cenderung fokus pada masalah SDM karena peran penting yang dimainkan SDM dalam mendapatkan keunggulan kompetitif.

Sebagai SDM, perusahaan ataupun organisasi juga harus mendukung kebutuhan dan keinginan seluruh karyawan supaya karyawan bisa termotivasi guna memberikan kinerja terbaiknya serta merasa puas dengan hasil pekerjaannya. Pekerjaan mencakup lebih dari sekadar tugas mengatur kertas, pemrograman, layanan pelanggan, dan mengemudi kendaraan. Semua pekerjaan membutuhkan semacam komunikasi ataupun hubungan antara teman kerja, pimpinan, mengikuti pedoman dan strategi hierarkis, pedoman pelaksanaan yang memuaskan, mentolerir keadaan kerja yang seringkali tidak begitu bagus, dan sebagainya (Robins & Jugde, 2008), karena pengunjung yakni salah satu faktor keberhasilan dalam manajemen rumah sakit, maka rumah sakit selaku institusi yang dikategorikan sebagai pelayanan harus ramah, efisien, dan nyaman bagi pasien. Mutu pelayanan keperawatan telah meningkat secara signifikan dikarenakan akibat dari kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi di bidang kesehatan. Perawat profesional dapat memberikan pelayanan keperawatan mandiri ataupun bekerja sama dengan profesi lain dalam menjalankan pekerjaannya (Ismani, 2001).

Perawat yakni SDM kesehatan terpenting yang memberikan pelayanan kesehatan mencakup asuhan keperawatan. Perawat berfungsi sebagai garis depan dan tidak dapat dikecualikan dari layanan rumah sakit mana pun, dikarenakan perawat memberikan perawatan terus menerus sepanjang waktu kepada pasien. Dalam lingkungan dan situasi kerjanya, perawat harus mampu merespon dengan cepat dan tanpa mengeluh kepada pasien saat memberikan pertolongan pertama. Perawat yakni salah satu aspek rumah sakit yang sangat memerlukan kepribadian

dari dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) karena tuntutan tersebut (Runtu & Widyarini, 2009).

Dinniatty & Fitriani (2019) menyatakan bahwasanya *organizational citizenship behavior* (OCB) dikenal selaku Perilaku peran ekstra mengacu pada tindakan sukarela dan tidak mengikat yang dilakukan oleh karyawan yang tidak terkait langsung dengan sistem penghargaan formal perusahaan. Perilaku ini memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

Fitria et al., (2015) OCB juga dapat mengarah pada pencapaian kinerja rumah sakit yang diharapkan dengan meningkatkan efisiensi pelayanan, kepuasan pasien, dan citra rumah sakit. Karyawan dengan OCB akan berusaha lebih gigih dan berkeinginan untuk bekerja lebih dari yang seharusnya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi OCB, seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, serta komitmen organisasi. Wexley & Yukl (1988) mengatakan kepuasan kerja yakni sentimen perwakilan tentang pekerjaannya, misalnya memiliki pandangan ceria ataupun bermasalah pada pekerjaan yang dia lakukan dan dapat meningkatkan inspirasi pekerja untuk tersedia dan menggunakan energi, pikiran, dan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, bagaimana membangun komitmen organisasional dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan semangat kerja yakni faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Sesuai pernyataan Triwibowo & Arsanti (2016) bahwasanya kepuasan kerja membawa pengaruh positif serta signifikan terhadap OCB. Semakin puas karyawan dalam bekerja, sehingga komitmen organisasi akan ikut semakin

meningkat. Menurut Ngadiman et al., (2013) OCB secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan kerja, artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang mereka dapatkan, maka semakin tinggi pula OCB dalam *personal teaching* mereka. Sementara itu, penelitian yang dipimpin oleh Darmawati & Indartono (2015) menerangkan bahwasanya kepuasan kerja membawa pengaruh signifikan terhadap OCB.

Motivasi karyawan yakni faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB pada karyawan. Simon & Naftalia (2016) menunjukkan bahwasanya motivasi kerja yang efektif secara langsung yakni yang berkontribusi pada kinerja individu dan organisasi yang unggul. Ketika individu sudah memiliki motivasi kerja yang tinggi, OCB akan berkembang dalam diri mereka. Artinya, karyawan akan lebih terlibat dalam pekerjaannya dan bahkan dapat mengerjakan proyek selain yang ditugaskan oleh organisasi. Kesiediaan ataupun dorongan seseorang guna berpartisipasi pada kegiatan tertentu guna menggapai tujuan perusahaan dikenal selaku motivasi kerja. Motivasi kerja, seperti yang didefinisikan oleh Winardi (2008) dapat didefinisikan sebagai kemauan untuk melakukan banyak upaya untuk mencapai tujuan perusahaan guna memenuhi kebutuhan individu tertentu. Handoko (2009) menekankan pentingnya motivasi kerja selaku penggerak yang dapat terwujud sebagai perilaku untuk menggapai tujuan serta kepuasan diri. Hariyanti & Primawestri (2010) menerangkan bahwasanya motivasi kerja yakni sebuah siklus yang mendorong individu guna menyelesaikan alur tugas untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan motivasi kerja yakni untuk meningkatkan semangat menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab, dan disiplin.

Komitmen organisasi mengacu pada keadaan di mana seorang karyawan menunjukkan kecenderungan positif terhadap organisasi dan tujuannya, mengungkapkan keinginan untuk mempertahankan keterlibatan mereka dengan organisasi (Robbins & Judge, 2013). Menurut Greenberg dan Baron (2003), komitmen organisasi mengacu pada sikap individu terhadap dan keterlibatan dengan organisasi ditandai dengan kecenderungan yang kuat untuk tetap dengan organisasi dan kurangnya niat untuk pergi. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan upaya yang maksimal dalam pelaksanaan tanggung jawabnya. Pegawai yang berkomitmen kepada organisasi diyakini mampu memberikan waktu, tenaga, dan bakatnya yang lebih besar untuk organisasi, dan sebaliknya.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. M. Zein Painan yang berada di Provinsi Sumatera Barat, Kabupaten Pesisir Selatan, Kecamatan IV Jurai, tepatnya terletak di Jln. A. Rivai No.1 Painan. Rumah sakit RSUD Dr. M. Zein Painan yakni salah satu rumah sakit umum daerah milik pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang terdaftar sekelas tipe C.

Alasan utama mengapa penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. M. Zein Painan yakni rumah sakit ini tergolong tipe c yang dipunyai oleh pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. Alasan pendukung lainnya yakni RSUD Dr. M. Zein Painan ini selalu melakukan perkembangan yang bagus dapat dilihat dari segi pembangunan dan kualitas pelayanan yang tidak bisa diragukan lagi, yang dapat ditinjau dari tingkat masyarakat yang datang ke RSUD Dr. M. Zein Painan. RSUD Dr. M. Zein tidak pernah berhenti untuk selalu meningkatkan serta mengembangkan mutu pelayanan kesehatannya sehingga masyarakat lebih

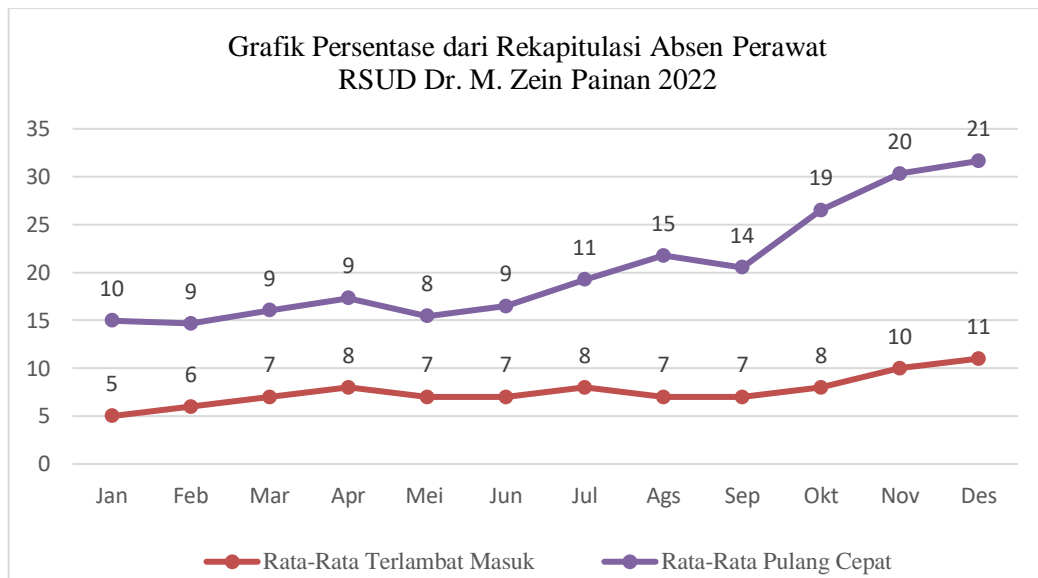
percaya dengan pelayanannya tanpa ada keraguan, peningkatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatnya tingkat kesehatan masyarakat, tetapi juga berdampak pada tenaga-tenaga medis yang bekerja di lingkup rumah sakit tersebut, perihal ini di disampaikan langsung oleh Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUD Dr. M. Zein Painan.

Selain itu, penyediaan kualitas layanan yang unggul mensyaratkan kehadiran karyawan yang menunjukkan tingkat disiplin yang terpuji. Kehadiran karyawan yang mahir sangat penting untuk memberikan layanan yang komprehensif dan profesional secara efektif, dengan tetap berpegang pada standar etika dan mengutamakan keselamatan pasien. Kinerja perawat dipengaruhi oleh harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang prima, yang pada gilirannya menyebabkan peningkatan beban kerja, pola kerja, dan target penyelesaian tugas tepat waktu. Untuk mencapai tujuannya secara efektif, perusahaan pasti akan mengantisipasi karyawannya untuk mematuhi dan melampaui persyaratan yang ditetapkan dalam perusahaan.

Adapun fenomena yang terjadi terhadap perawat RSUD Dr. M. Zein Painan, Sesuai hasil pengamatan peneliti serta laporan absensi perawat RSUD Dr. M. Zein Painan pada tahun 2022, memperlihatkan bahwasanya tingkat keterlambatan masuk dan cepatnya pulang pada perawat yang cukup tinggi. Fenomena tersebut terlihat pada grafik 1.1.

Grafik 1. 1

Grafik Rekapitulasi Absen Perawat RSUD Dr. M. Zein Painan



Sumber : Data Rumah Sakit RSUD Dr. M. Zein Painan (2022)

Dilihat dari grafik 1.1 bahwasanya pada tahun 2022 tercatat jumlah rata – rata perawat yang terlambat masuk di RSUD Dr. M. Zein Painan mengalami kenaikan pada 4 bulan terakhir tahun 2022. Begitu juga pada perawat yang pulang cepat juga mengalami kenaikan pada 4 bulan terakhir tahun 2022.

Berdasarkan penelitian pra survey yang penulis lakukan, salah satu indikator OCB yang lemah di RSUD Dr. M. Zein Painan yakni *conscientiousness* (kehati-hatian) yang diukur dari kehadiran, kepatuhan terhadap peraturan dan sebagainya. Perawat yang berperilaku *conscientiousness* (kehati-hatian) akan bekerja melebihi standar minimal seperti tiba tepat waktu sebelum jam kerja yang ditentukan dan mengoptimalkan kehadiran mereka selama jadwal yang ditetapkan secara resmi. Oleh karena itu, keadaan seperti ini dapat menunjukkan munculnya Perilaku (OCB) perawat dalam dimensi *conscientiousness* (kehati-hatian) yang masih belum terpenuhi. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwasanya tingkat Perilaku

(OCB) yang dimiliki oleh perawat RSUD Dr. M. Zein Painan tergolong rendah. Untuk meningkatkan perilaku (OCB), perlu fokus pada faktor-faktor kunci seperti komitmen organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut secara efektif ditangani oleh manajemen RSUD Dr. M. Zein melalui dimensi lingkungan kerja, infrastruktur, serta kompensasi.

Penelitian ini yakni pengembangan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Sengkey et al., (2018) pada penelitian tersebut berperan sebagai variabel bebas yakni pengaruh kepuasan kerja serta komitmen organisasi dan variabel terikat yakni *organizational citizenship behavior* (OCB). Sementara penelitian ini menambahkan variabel motivasi kerja selaku variabel bebas. Penambahan variabel motivasi kerja selaku variabel bebas tersebut di tunjang oleh penelitian yang di laksanakan oleh (Adi et al., 2018).

Berdasarkan pengamatan dan latar belakang sebelumnya, keadaan ini khawatirnya akan membawa dampak terhadap pola kerja perawat yang membawa pengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Sehingga penulis memiliki ketertarikan guna melaksanakan sebuah penelitian yang akan dijabarkan pada sebuah proposal dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat RSUD Dr. M. Zein Painan”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai uraian latar belakang masalah sehingga dapat dirumuskan masalah yakni :

- a) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Dr. M. Zein Painan?
- b) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Dr. M. Zein Painan?
- c) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Dr. M. Zein Painan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan guna meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit RSUD Dr. M. Zein Painan melalui pengujian empiris kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang selaras dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian ini harapannya dapat memberikan manfaat yakni:

- a) Manfaat secara praktis

Hasil dari penelitian ini harapannya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk para karyawan/ pegawai kedepannya untuk meningkatkan OCB dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Selanjutnya dapat dijadikan informasi oleh instansi sebagai solusi untuk menyelesaikan masalah yang ada.

b) Manfaat akademis

Sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai sehingga penelitian ini harapannya mempunyai manfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan baik secara langsung maupun tidak langsung terkait pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, serta komitmen organisasi terhadap OCB.