

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah faktor terpenting yang membantu perusahaan mencapai tujuannya karena sumber daya manusia yang menggerakkan roda perusahaan. Era globalisasi menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kemampuan dan keahlian saja, namun juga harus dinamis dan mampu mencerminkan gambaran dari perusahaan tempat ia bekerja melalui kinerjanya. Demikian pula dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit. Sumber daya manusia dalam sebuah rumah sakit akan dituntut untuk selalu memberikan kinerja yang maksimal dan optimal dalam melayani pasiennya.

Perawat merupakan bagian dari sumber daya manusia dalam sebuah rumah sakit yang mendominasi jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit, yakni sebesar 40 – 60% (Swansburg dalam Fitrianasari, *et al.*, 2013: 13). Jumlah perawat yang banyak menjadikan perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting karena keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien (Fitrianasari, *et al.*, 2013: 13). Perawat akan dituntut untuk memberikan kinerja yang terbaik karena kinerjanya akan langsung dirasakan oleh pasien. Kinerja perawat menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan terhadap rumah sakit tempatnya bekerja, sehingga kinerja perawat memegang peranan penting atas tercapainya efisiensi dan efektivitas kerja rumah sakit. Kinerja perawat juga mencerminkan kinerja sebuah rumah sakit karena

pasien akan sering berhubungan secara langsung dengan perawat. Pimpinan rumah sakit perlu memperhatikan kinerja perawat rumah sakit yang dipimpinnya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins dan Judge, 2008: 40). Rumah sakit tidak hanya mengharapkan perawat yang bekerja sesuai perannya (*in-role*), tetapi juga perawat dapat memberikan kontribusi lebih (*extra-role*) di tempat ia bekerja. OCB ditunjukkan melalui perilaku *extra-role* atau di luar peran dimana perawat bersedia dengan kerelaan hati melakukan tugas di luar *job description* yang diberikan kepadanya. Perawat dituntut masyarakat pada umumnya untuk memberikan kinerja melebihi harapan dan oleh karenanya sebuah rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia yang memperlihatkan perilaku *good citizen* yang ditunjukkan dengan membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, menghargai peraturan di tempat kerja, melindungi properti organisasi, toleransi pada situasi yang tidak menyenangkan di tempat kerja, memberi saran yang membangun, dan tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins dan Judge, 2008: 40).

Organ (1988: 4) menyatakan bahwa OCB terdiri atas lima dimensi, yakni: *altruism* (perilaku membantu karyawan lain), *civic virtue* (berpartisipasi secara sukarela untuk mendukung kemajuan organisasi), *conscientiousness*

(memenuhi standar kinerja minimum yang diisyaratkan oleh organisasi), *courtesy* (baik dan sopan terhadap orang lain), dan *sportmanship* (perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil). Lima dimensi OCB inilah yang diharapkan dimiliki oleh setiap perawat sehingga mampu menunjang kerjanya. Penelitian mengenai dimensi-dimensi OCB mulai dikembangkan dan menunjukkan OCB memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Fitriastuti (2013: 111) atas pengaruh OCB terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur menunjukkan bahwa aktivitas menolong rekan kerja lain mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan kinerja rekan tersebut. Penelitian Fitrianasari, *et al.* (2013: 20) menunjukkan bahwa OCB berpengaruh terhadap kinerja perawat sehingga semakin kuatnya OCB terkait dengan perilaku perawat yang suka membantu atau mengutamakan orang lain, berdisiplin tinggi, berperilaku baik terhadap organisasi, baik dan sopan terhadap orang lain dan memiliki rasa toleransi tinggi yang terbentuk secara kuat akan menjadi faktor pendorong kinerja perawat. Hasil penelitian-penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Podsakoff, *et al.* (2000: 525) yang menyatakan bahwa OCB memiliki peranan dalam meningkatkan kinerja karyawan karena OCB mampu meningkatkan efektivitas organisasi. OCB dapat meningkatkan produktivitas perawat melalui kerjanya, dimana semakin tinggi tingkat OCB yang dimiliki oleh perawat, maka kerjanya akan semakin tinggi pula. OCB juga mampu

meningkatkan efektivitas dan kemampuan rumah sakit beradaptasi terhadap perubahan-perubahan yang ada di sekitarnya.

Podsakoff, *et al.* (2000) dalam Basrah (2012) mengkategorikan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB, salah satunya adalah kepribadian. Kepribadian dianggap sebagai salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap OCB, karena kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada individu dan sulit diubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan pada OCB (Purba dan Seniati, 2004: 106). Penelitian ini menggunakan pendekatan kepribadian, yakni *the big five personality* atau kepribadian model lima besar. *The big five personality* dipilih karena pendekatan kepribadian ini paling sering digunakan dalam penelitian perilaku keorganisasian dan sering dikaitkan dengan pencapaian kinerja atau prestasi seseorang (Purnomo dan Lestari, 2010: 146).

The big five personality sering disebut juga sebagai *Big Five*, menunjukkan adanya lima ciri kepribadian utama pada individu (Luthans, 2006: 233). Faktor-faktor kepribadian lima besar meliputi lima dimensi, yakni: *extraversion* (ekstraversi), *agreeableness* (mudah akur/mudah bersepakat), *conscientiousness* (sifat berhati-hati), *emotional stability* (stabilitas emosi), dan *openness to experience* (terbuka terhadap hal-hal baru), dimana dari kelima dimensi tersebut, manusia cenderung memiliki salah satu faktor kepribadian sebagai faktor yang dominan (McCrae dan Costa dalam Pervin, *et al.*, 2005: 292). Karyawan dengan karakteristik skor tinggi pada masing-masing dimensi *the big five personality* adalah karyawan yang suka hidup berkelompok, aktif, terbuka, suka berteman, hangat, suka menolong, berhati lembut, teliti, tepat waktu, rapi,

bertanggung jawab, rileks, tidak mudah emosional, kreatif, dan ingin tahu. Sedangkan karyawan dengan karakteristik skor rendah adalah karyawan yang suka menyendiri, penakut, pendiam, tidak ramah, sinis, pendendam, lalai, lemah, emosional, depresi, dan konvensional.

Beberapa penelitian mengenai *the big five personality* dilakukan untuk menguji pengaruh *the big five personality* terhadap OCB. Penelitian Ingarianti (2014: 1-24) dan Kappagoda (2013: 168-173) menunjukkan bahwa dimensi *the big five personality*, yakni *extraversion*, *openness to experience*, *agreeableness*, dan *conscientiousness* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap OCB, sedangkan dimensi *neuroticism* berpengaruh negatif signifikan terhadap OCB. Secara simultan, kelima dimensi *the big five personality* berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Penelitian Fitriyani (2013) mengenai pengaruh kepribadian dan *job embeddedness* terhadap OCB karyawan PT Hadji Kalla Makassar baik secara parsial maupun secara simultan menunjukkan bahwa kepribadian memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB dan variabel yang dominan berpengaruh terhadap OCB adalah variabel kepribadian.

Selain berpengaruh terhadap OCB, kepribadian juga berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian Dyahrini (2008: 1636-1647) menunjukkan kepribadian dalam lima dimensi *the big five personality* secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di Biro Akademik Universitas Widyatama. Penelitian Indarti, *et al.* (2014: 1-16) mengenai pengaruh faktor kepribadian terhadap kinerja pegawai pada kantor regional XII BKN

Pekanbaru menunjukkan bahwa kepribadian pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh terhadap OCB maupun kinerja karyawan. Karyawan dengan karakteristik skor tinggi pada masing-masing dimensi *the big five personality* menunjukkan tingkat OCB yang tinggi, dan memiliki kinerja yang tinggi pula. Beberapa karakteristik skor tinggi pada dimensi *the big five personality* sudah selayaknya dimiliki oleh seorang perawat. Perawat dalam bekerja sehari-hari akan dituntut untuk bekerja secara tim karena sistem kerjanya yang menggunakan sistem *shift*. Kepribadian perawat yang ramah, teliti, rapi, disiplin, dan suka menolong tentu akan membantu pembentukan OCB di tempatnya bekerja dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perawat tersebut.

Rumah Sakit Santa Clara adalah salah satu rumah sakit swasta di Kota Madiun yang terletak di Jln. Biliton No. 15 Madiun. Rumah sakit ini awalnya adalah sebuah klinik untuk anak-anak yang bernama Klinik Santa Clara dan berkembang menjadi Rumah Sakit Santa Clara dengan motto Kasihku Menyembuhkanmu. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa kesehatan, Rumah Sakit Santa Clara dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien-pasiennya. Kecepatan pelayanan, keramahan, ketrampilan, dan kesigapan menangani pasien adalah beberapa syarat yang harus dipenuhi perawat agar dapat memberikan pelayanan optimal kepada pasiennya. Robbins dan Judge (2008: 40) mengatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan tugas lebih dari sekedar tugas biasa dan memberikan kinerja melebihi

harapan. Rumah Sakit Santa Clara tentu mengharapkan adanya OCB pada diri masing-masing perawat sehingga penelitian mengenai OCB sangatlah penting dilakukan untuk melihat tingkat OCB yang dimiliki oleh perawat.

Penelitian ini menggunakan kelima dimensi *the big five personality* dan menggunakan skala pengukuran BFI (*Big Five Inventory*) untuk mengetahui kepribadian perawat di Rumah Sakit Santa Clara Madiun. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini juga menguji pengaruh tidak langsung *the big five personality* terhadap kinerja perawat melalui OCB sebagai variabel pemediasi. Kepribadian perawat akan berpengaruh terhadap peningkatan OCB yang juga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perawat. Kinerja perawat inilah yang akan dirasakan secara langsung oleh pasien dan menjadi gambaran mengenai kinerja organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan permasalahan dan uraian sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh *The Big Five Personality* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Santa Clara Madiun.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang muncul seperti yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *the big five personality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat?
2. Apakah *the big five personality* berpengaruh signifikan terhadap OCB?

3. Apakah OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat?
4. Apakah *the big five personality* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat melalui OCB sebagai variabel pemediasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi pengaruh *the big five personality* terhadap kinerja perawat.
2. Menguji signifikansi pengaruh *the big five personality* terhadap OCB.
3. Menguji signifikansi pengaruh OCB terhadap kinerja perawat.
4. Mengetahui pengaruh *the big five personality* terhadap kinerja perawat melalui OCB sebagai variabel pemediasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Memberikan pengetahuan mengenai pengaruh *the big five personality* terhadap kinerja karyawan melalui OCB.
 - b. Menjadi dasar penelitian selanjutnya, terutama penelitian yang berkaitan dengan OCB dan *the big five personality*.
2. Bagi Rumah Sakit Santa Clara Madiun

Memberi sumbangan informasi mengenai tingkat OCB perawat dan kepribadian perawat.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi landasan teori; penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis; dan model penelitian.

BAB III : METODA PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian, definisi operasional variabel dan skala pengukuran; waktu dan tempat penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data penelitian; hasil penelitian; dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.