

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia memiliki peranan penting didalam sebuah perusahaan ataupun organisasi. Sumber daya manusia menentukan kearah mana perusahaan itu berkembang dan sukses atau tidaknya dalam menghadapi persaingan di zaman sekarang, terlebih pada eranya globalisasi. Jenis perusahaan apapun, salah satu hal yang terpenting adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Semua tugas dan prosesnya dalam melakukan kegiatan dalam pencapaian teknologi semua dilakukan oleh tenaga kerja. Tenaga kerja adalah sumber daya manusia atau yang biasa disebut karyawan. Karyawan adalah sumber yang menyediakan tenaga kerja, kretivitas, bakat, meningkatkan produktivitas dan membuat perusahaan maju.

Perawat adalah salah satu tenaga kerja di sebuah rumah sakit. Perawat merupakan seseorang yang berinteraksi lebih sering dengan pasien selama 24 jam dibandingkan tenaga kerja lainnya dalam rumah sakit. Perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak (60%) di rumah sakit (Gillies, 2006 dalam Susanto, *et al.*, 2013: 25). Pelayanan keperawatan yang bermutu akan memberi kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, perawat dihadapkan pada pengambilan keputusan klinis pasien sesuai dengan standar asuhan keperawatan dan standar mutu yang ditetapkan rumah sakit (Susanto, *et al.*, 2013: 25). Sebuah rumah sakit amatlah penting memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, kecepatan pelayanan,

keramahan, efektivitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung menjadi faktor kunci keberhasilan dalam pengelolaan seluruh rumah sakit. Ketika karyawan merasa puas oleh perusahaan maka karyawan akan memberikan timbal balik yang positif seperti tingginya *organizational citizenship behavior* (OCB) dan memberikan kinerja terbaiknya dalam pekerjaan. Demikian sebaliknya jika karyawan tidak puas maka OCB karyawan cenderung menurun sehingga pelayanan yang diberikan pun tidak optimal. Kualitas layanan jasa rumah sakit perlu terus ditingkatkan demi memenangkan persaingan antar rumah sakit. Pelayanan pada pasien dan keluarga pasien menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih karena langsung berhubungan dengan konsumen, dalam hal ini yang dimaksud konsumen adalah pasien dan juga keluarga pasien. Jasa hanya dapat dirasakan ketika konsumen sudah merasakan atau menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan. Penelitian dari Ristiana (2013) membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB dan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada umumnya tercermin dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Menurut Robbins dan Judge (2008: 108) kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja ini harusnya dimiliki oleh semua karyawan agar dalam menjalankan tugasnya karyawan dapat melakukannya dengan sepenuh hati dan memberikan kinerja yang baik. Kepuasan kerja terdiri dari banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut

Luthans (2006: 243) lima dimensi yang terdapat dalam kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Pengukuran penelitian kepuasan kerja menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Celluci *et al.*, (1978) dalam Mas'ud, (2014: 185).

*Organizational citizenship behavior* diartikan sebagai perilaku individu, yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Luthans, 2006: 251). Menurut Podsakoff, *et al.*, (2000) dalam Vania dan Sylvia (2014), OCB menyediakan sarana untuk mengelola rasa saling ketergantungan di antara anggota unit kerja untuk meningkatkan hasil kolektif yang hendak dicapai. Indikator yang digunakan untuk mengukur OCB menurut Organ *et al.*, (2006) dalam Ristiana (2013) adalah dimensi *altruism*, dimensi *courtesy*, dimensi *sportsmanship*, dimensi *civic virtue*, dan dimensi *conscientiousness*. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). Semakin tinggi OCB maka semakin tinggi pula kinerja karyawan ini dapat dibuktikan melalui penelitian Fitrianasari dkk (2013) menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara OCB terhadap kinerja perawat.

Terbentuknya kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada diri karyawan maka akan menghasilkan sinergi dalam capaian kerja karyawan. Kinerja (prestasi) dapat didefinisikan hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka (Mulyadi, 2015: 63). Kinerja karyawan yang baik akan

membawa kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Hasibuan (2002: 59) menyatakan bahwa terdapat enam macam unsur penilaian sebuah kinerja seseorang, yaitu prestasi kerja, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kecakapan, dan tanggung jawab.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit juga membutuhkan SDM yang berkinerja tinggi. Rumah sakit negeri yang ada di Madiun salah satunya adalah Rumah Sakit Sogaten. Rumah sakit yang berstatus sebagai rumah sakit milik pemerintah mempunyai paradigma bahwa rumah sakit negeri akan memiliki pelayanan yang kurang memuaskan dan perlengkapan medis yang tidak memadai dibandingkan dengan rumah sakit swasta. Salah satu aktivitas pelayanan dilakukan oleh perawat, ada sebagian kecil perawat yang tidak ramah kepada pasien ataupun dengan keluarga pasien. Tindakan perawat yang kurang ramah dan tidak memuaskan pelayanannya ini memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* sehingga menghasilkan kinerja karyawan dalam hal pelayanan kurang optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Soegandhi *et al.*, (2013), Widyaastuti dan palupiningdyah (2015), serta Ristiana (2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif signifikan.

Penelitian yang sekarang dilakukan, adalah mengkaji pengaruh kepuasan kerja, terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja perawat. Perawat dipilih sebagai unit analisis karena perawat adalah tenaga medis yang berhubungan langsung dengan pasien. Perawat memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pasien di Rumah Sakit Sogaten

Madiun. Dari penelitian ini yang akan dilakukan diharapkan dapat menemukan bukti empiris bahwa kepuasan kerja berdampak pada *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja perawat. Berdasarkan uraian sebelumnya maka judul penelitian diformulasikan sebagai berikut: **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Kinerja Perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun?
2. Apakah *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun melalui OCB sebagai variabel pemediasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun.

2. Menganalisis signifikansi pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun.
4. Mengetahui peran *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel pemediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Sogaten Madiun.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penelitian selanjutnya  
Memberikan pengetahuan dan menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya terkait dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat melalui OCB.
2. Bagi Rumah Sakit Sogaten Madiun
  - a. Memberi sumbangan informasi yang akurat mengenai tingkat OCB dan kepuasan kerja perawat.
  - b. Menjadi bahan referensi dalam pengembangan kebijakan pengelolaan SDM Rumah Sakit, khususnya terkait program peningkatankepuasan kerja, OCB, dan kinerja SDM Rumah Sakit Sogaten Madiun pada umumnya perawat agar dapat meningkatkan kinerjanya.

## **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 dan definisi operasional variabel dan skala pengukuran; lokasi dan waktu 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 : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, implikasi manajerial dan saran untuk penelitian selanjutnya.