

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah suatu institusi yang pengelolaannya ditujukan untuk melayani kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yang terletak di Jl. Mayjend Sungkono No.38-40 Madiun Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di kota Madiun dan melayani kesehatan tidak hanya dari keresidenan Madiun saja tapi juga berbagai daerah lainnya. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa kesehatan, RSI Siti Aisyah Madiun dituntut masyarakat untuk memberikan mutu pelayanan medis dan non medis yang terbaik kepada para pasiennya. Kecepatan pelayanan dalam bekerja, keramahan karyawan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi para pasien dan keluarganya akan menjadi faktor kunci keberhasilan dalam pencapaian tujuan memberikan mutu pelayanan terbaik. Untuk pencapaian tujuan dengan memberikan mutu pelayanan yang terbaik tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari sumber daya manusia yang memadai.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan rumah sakit karena sumber daya manusia merupakan aset untuk membantu proses keberhasilan pencapaian tujuan rumah sakit. Salah satu sumber daya manusia yang berada dirumah sakit adalah tenaga keperawatan yang sering disebut dengan perawat. Perawat sebagai tenaga yang memiliki kemampuan serta kewenangan melakukan tindakan keperawatan kesehatan

dan memegang peranan penting untuk membantu pencapaian tujuan dalam memberikan mutu pelayanan terbaik kepada para pasien karena keberadaan perawat yang bertugas menjaga dan merawat kesehatan para pasien selama 24 jam. Rumah sakit dituntut untuk memberikan mutu pelayanan terbaik kepada para pasien, sehingga tingkat *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi dari karyawan khususnya perawat sangat diharapkan pihak rumah sakit. Pencapaian tujuan rumah sakit untuk memberikan mutu pelayanan terbaik dapat tercermin dari OCB masing-masing individu yang berada di rumah sakit seperti perawat. Untuk meningkatkan tingkat OCB yang tinggi bagi semua karyawan khususnya perawat, tentunya pengelola rumah sakit perlu mengkaji faktor-faktor yang mampu mendorong terbentuknya OCB karyawan. Berbagai kajian terdahulu menemukan bahwa kepribadian (Yuniwati *et al*, 2015) dan komitmen organisasional (Kurniawan, 2015) berpengaruh pada tingkat OCB karyawan.

*Organizational citizenship behavior* (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 menuntut perawat tidak hanya bekerja sesuai perannya (*in-role*), tetapi juga mengharapkan perawat tersebut dapat memberikan kontribusi lebih (*extra-role*) untuk rumah sakit. Sena (2011) mengatakan OCB disebut juga dengan perilaku *extra-role behavior*. Perilaku OCB merupakan perilaku *extra-role behavior* atau bekerja dengan memberikan kontribusi lebih terhadap rumah sakit dimana perawat bersedia

dengan suka rela bekerja melebihi tuntutan tugas formal pekerjaan. Robbins dan Judge (2008:40) mengatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan tugas lebih dari sekedar tugas biasa yang menjadi tanggungjawabnya, yang akan memberikan kinerja melebihi harapan, sehingga organisasi membutuhkan karyawan yang memperlihatkan perilaku kewargaan yang baik (*good citizen*). Perilaku OCB dapat dilihat dari perilaku *good citizen*. *Good citizen*: membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, berusaha 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.

Peningkatan OCB dikalangan karyawan secara signifikan dapat meningkatkan kinerja organisasi perusahaan (Amira et, al. 2015:201). Menurut Padsakof (1996) dalam Mariman (2014: 16-18) manfaat OCB adalah untuk meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas pimpinan, menghemat sumber daya, menghemat energi sumber daya, menjadi sarana efektif, meningkatkan kemampuan organisasi dan meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Fakta menunjukkan organisasi yang mempunyai karyawan dengan OCB tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik dari pada organisasi lain (Robbins dan Judge, 2008:40). OCB yang tinggi dari perawat dapat bermanfaat terhadap rumah sakit untuk meningkatkan efektivitas rumah sakit meningkatkan kinerja organisasi rumah sakit dan keberlangsungan

hidup rumah sakit. Menurut Kolade, *et al.* dalam Fitria, *et al.* (2015) OCB juga mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kemudian yang pada akhirnya bermuara terhadap pencapaian kinerja yang diharapkan rumah sakit.

Podsakoff *et al.* (1998) dalam Fitriastuti (2013) mendefinisikan OCB ke dalam lima aspek yang dapat membuat terbentuknya OCB karyawan, yaitu *altruisme* (kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain), *conscientiousness* (karyawan mempunyai perilaku *in-role* yang memenuhi tingkat diatas standar minimum yang disyaratkan), *courtesy* (berbuat baik dan hormat kepada orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk mengurangi berkembangnya suatu masalah), *civic virtue* (partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi, misalnya selalu mencari info-info terbaru yang mendukung kemajuan organisasi), *sportmanship* (lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya, mengindikasikan perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil). Lima dimensi OCB inilah yang diharapkan dimiliki oleh setiap perawat sehingga mampu meningkatkan pelayanan terhadap para pasien, meningkatkan kinerja rumah sakit yang lebih baik, mempertahankan keberlangsungan hidup rumah sakit dan dapat tercapainya tujuan rumah sakit untuk memberikan mutu pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat.

Sambung dan Iring (2014) menemukan salah satu faktor yang mampu mendorong untuk membentuk perilaku OCB adalah kepribadian (*personality*), bahwa kepribadian berpengaruh kuat terhadap OCB. Kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada diri karyawan dan lebih sulit diubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan terhadap OCB (Purba dan Seniati, 2004:106). Robbins dan Judge (2008:133) juga mengatakan satu-satunya dimensi yang mampu memprediksi perilaku OCB adalah dimensi kepribadian lima besar, artinya dimensi kepribadian lima besar selain dapat digunakan untuk memprediksi tingkat OCB karyawan, juga mampu menjadi faktor yang mendorong meningkatnya perilaku OCB karyawan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan “*the big five personality*” atau kepribadian model lima besar sebagai pengukur kepribadian karyawan.

*The big five personality* sering disebut juga sebagai *Big Five* yang menunjukkan adanya lima ciri kepribadian utama pada individu (Luthans, 2006:233). Robbins dan Judge (2008:132) menyebutkan faktor-faktor kepribadian lima besar, yakni: *extraversion* (ekstraversi), *agreeableness* (mudah akur/mudah bersepakat), *conscientiousness* (sifat berhati-hati), *emotional stability / neuroticism* (stabilitas emosi), dan *openness to experience* (terbuka terhadap hal-hal baru). Soepono dan Srimulyani (2015) menemukan bahwa karyawan dengan karakteristik 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. Karakteristik tinggi inilah yang merupakan karakteristik dari faktor-faktor dimensi kepribadian lima besar dimana mampu untuk meningkatkan perilaku OCB perawat.

*Organizational commitment* adalah faktor lain yang berperan dalam membentuk perilaku OCB karyawan. Pentingnya membangun OCB tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi, komitmen karyawan akan mendorong terciptanya OCB (Kurniawan, 2015: 96). Hal ini diperkuat dengan penelitian Teresia dan Suyasa (2008: 168) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan intensitas dari perilaku kewargaan organisasi, karyawan dengan loyalitas tinggi bersedia berkorban demi kepentingan organisasi. Artinya semakin karyawan berkomitmen terhadap organisasi, semakin karyawan ingin bersikap melebihi tuntutan tugas apabila dibutuhkan dan hal ini membuat karyawan terlibat dalam berbagai bentuk OCB. Nida dan Simarmata (2014:288) semakin anggota organisasi tersebut berkomitmen terhadap organisasinya maka hal tersebut akan membuat anggota organisasi melakukan tugas melebihi tanggung jawabnya. Pelaksanaan tugas diluar tanggung jawab inilah yang mengarah pada perilaku kewargaan organisasi atau di sebut dengan OCB.

Luthans (2006:249) membagi *organizational commitment* menjadi tiga dimensi, yakni: *affective commitment* (komitmen afektif) adalah karyawan yang tetap berada dalam organisasi karena keinginannya sendiri, *normative commitment* (komitmen normatif) adalah menyangkut karyawan yang merasa berkewajiban untuk tetap bekerja pada pemimpinnya, dan *continuance commitment* (komitmen berkelanjutan) adalah karyawan yang terikat dengan organisasi hanya karena faktor seperti rencana pensiun dan senioritas, yang tidak dapat berlanjut apabila berhenti bekerja. Menurut Pradhiptya (2013:342) bahwa komitmen organisasional berpengaruh terhadap OCB, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan maka OCB karyawan juga akan meningkat. Penelitian Kurniawan (2015:114) atas pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB. Hasil penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah faktor penting dalam meningkatkan sikap atau perilaku OCB karyawan.

Beberapa penelitian mengenai *the big five personality* dilakukan untuk menguji pengaruh *the big five personality* terhadap OCB. Penelitian Wardani dan Suseno (2012) 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. Penelitian Yuniwati *et al.* (2015) mengenai hubungan kepribadian *big*

*five* terhadap OCB pada petugas pelayanan di perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang hasilnya menunjukkan ada hubungan signifikan secara parsial maupun simultan antara *big five* terhadap OCB. Penelitian Soepono dan Srimulyani (2015) mengenai pengaruh *the big five personality* terhadap OCB dan kinerja perawat RS Santa Clara Madiun secara parsial maupun simultan menunjukkan bahwa *the big five personality* berpengaruh positif signifikan terhadap OCB dan kinerja.

Selain penelitian *the big five personality* terhadap OCB ada beberapa penelitian mengenai komitmen organisasional terhadap OCB. Penelitian Nida dan Simarmata (2014), Kurniawan (2015) dan Fitria *et al.* (2015) menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan secara simultan antara komitmen organisasional dengan perilaku kewargaan organisasional/OCB. Penelitian Pradhiptya (2013: 350-351) mengenai pengaruh kepuasan terhadap OCB dengan mediasi komitmen organisasional yang hasilnya menunjukkan komitmen organisasional mampu memediasi antara kepuasan kerja dan OCB, meningkatnya kepuasan kerja akan meningkatkan komitmen organisasional sehingga mampu meningkatkan OCB karyawan.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan kelima dimensi *the big five personality* dan menggunakan skala pengukuran BFI (*Big Five Inventory*) untuk mengetahui kepribadian karyawan di RSI Siti Aisyah Madiun. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini menguji pengaruh *the big five*

*personality* dan *organizational commitment* secara simultan maupun parsial terhadap OCB.

Berdasarkan permasalahan dan uraian sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Analisis Pengaruh *The Big Five Personality* Dan *Organizational Commitment* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Empiris Pada Perawat Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *the big five personality* dan *organizational commitment* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSI Siti Aisyah Madiun ?
2. Apakah *the big five personality* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSI Siti Aisyah Madiun ?
3. Apakah *organizational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSI Siti Aisyah Madiun ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh *the big five personality* dan *organizational commitment* secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSI Siti Aisyah Madiun.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh *the big five personality* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSI Siti Aisyah Madiun.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSI Siti Aisyah Madiun.

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penelitian selanjutnya
  - a. Memberikan pengetahuan mengenai pengaruh *the big five personality* dan *organizational commitment* secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), pengaruh *the big five personality* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
  - b. Menjadi dasar penelitian selanjutnya, terutama untuk pengembangan penelitian tentang *the big five personality*, *organizational commitment* dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

## 2. Bagi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun

- a. Memberi sumbangan informasi yang akurat mengenai kepribadian perawat, *organizational commitment* perawat terhadap rumah sakit dan tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat.
- b. Menjadi bahan referensi dalam pengembangan rumah sakit lebih lanjut, khususnya pengembangan kepribadian dan *organizational commitment* dalam upaya meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat.

## E. Sistematika Penulisan Proposal

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; 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.