

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Zeithmal & Bitner, 1996). Oleh karena itu, rumah sakit berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan tetap menggunakan jasa rumah sakit dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa. Pada saat terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan lini depan, maka kinerja perusahaan pada saat itu sepenuhnya ditentukan oleh kinerja karyawan tersebut. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan pada saat itu

akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya (Gronroos, 2000).

Dalam industri rumah sakit, Perawat merupakan karyawan lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat berperan penting pada keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), tetapi perilaku karyawan yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) yang juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Perilaku karyawan di luar tugas yang tercantum pada deskripsi pekerjaannya disebut Organ (1998) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra.

Disamping itu OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial positif dan bermakna membantu.

Menurut Robbins (2009) Organisasi yang sukses adalah organisasi yang membutuhkan karyawan yang mampu bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka, atau memberikan kinerja yang melampaui perkiraan

dan fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain. Organ (1998) dan Smith et al. (1983) dalam Wulani (2005) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pekerja yang melebihi dan di atas deskripsi kerjanya yang berkontribusi pada keefektifan organisasi dan perilaku bebas dilakukan serta tidak secara eksplisit dihargai oleh sistem reward formal. Definisi ini menunjukkan bahwa OCB sebagai bentuk kinerja *extra role* yang terpisah dari kinerja *in role* sesuai deskripsi kerja.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada karyawan Rumah Sakit Unipdu Medika terkait indikator OCB diketahui bahwa perilaku OCB perawat Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa 100% perawat primer sering membantu perawat asosiasi yang mengalami *overload* dalam pekerjaan. Perilaku ini mengarah pada dimensi *altruism*. Selain itu, sebanyak 80% perawat sering bekerja melebihi standar yang diharapkan rumah sakit dengan mengakhiri jam kerja (*shift*) lebih lama dari seharusnya tanpa kompensasi atau insentif tambahan, sedangkan 20% perawat lainnya jarang. Perilaku ini mengarah pada dimensi *conscientiousness*. Sebanyak 70% perawat jarang mengeluh atas kondisi kerja yang kurang ideal, biasanya keluhan berkaitan dengan jumlah pasien yang ditangani dalam tiap ruangan, sedangkan 30% perawat lainnya cukup sering menyampaikan keluhan kepada kepala ruangan. Perilaku ini mengarah pada dimensi *sportmanship*. Sebanyak 70% perawat mengaku jarang mengalami perselisihan dengan rekan kerja, sedangkan 30% perawat

lainnya sering mengalami perselisihan dengan rekan kerja, biasanya disebabkan kurangnya komunikasi antara perawat. Perilaku ini mengarah pada dimensi *courtesy*. Sebanyak 60% perawat sering mengikuti kegiatan yang diadakan oleh pihak rumah sakit atas inisiatif sendiri untuk meningkatkan keterampilannya sebagai perawat, sedangkan 40% perawat lainnya jarang mengikuti kegiatan-kegiatan tersebut. Perilaku ini mengarah pada dimensi *civic virtue*.

Hasil wawancara beberapa perawat RSUM yang berperilaku OCB rendah, mereka mengemukakan bahwa rendahnya perilaku OCB perawat RSUM disebabkan oleh karena ketidakpuasan kerja dan rendahnya komitmen organisasi.

Sebab adanya ketidakpuasan kerja perawat RSUM yaitu pada sistem gaji. Menurut perawat RSUM, Gaji antara perawat yang berstatus pegawai kontrak dan perawat yang berstatus pegawai tetap hanya selisih Rp. 200.000,00 – Rp. 400.000,00 per/bulan. Selain itu, kerjasama antara rekan kerja tidak terjalin dengan baik dan tidak saling mendukung. Hal ini ditunjukkan dari cara menangani pasien yang kurang bertanggungjawab dan saling melempar tanggung jawab. Indikasi lainnya disebabkan karena tingkat promosi perawat yang berstatus pegawai kontrak menjadi pegawai tetap memerlukan waktu selama 3-5 tahun untuk dapat di promosikan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja, pihak RSUM telah memberikan gaji pokok diatas Upah Minimum Provinsi (UMP), untuk pegawai yang berstatus kontrak diberikan gaji pokok sebesar

Rp.1.400.000,00 dan untuk perawat yang berstatus pegawai tetap sebesar Rp.1.700.000,00. Selain itu, RSUD juga memberikan insentif kepada perawat yang lembur sebesar Rp.10.000/jam. Perawat RSUD juga disediakan fasilitas kesejahteraan berupa jaminan kesehatan. Tetapi upaya tersebut belum mampu mewujudkan kepuasan kerja yang tinggi. Hal tersebut menjadi faktor belum teraplikasinya perilaku OCB perawat RSUD.

Faktor kedua yang menyebabkan rendahnya perilaku OCB adalah rendahnya komitmen organisasi. Rendahnya komitmen organisasi disebabkan dari banyaknya perawat yang keluar dari RSUD dikarenakan keinginan untuk mencari pekerjaan yang lebih baik ditempat lain, keinginan untuk menikah, dan alasan perawat untuk focus terhadap rumah tangga.

Menurut *HRD* RSUD, banyaknya perawat yang keluar berdampak pada komitmen berkelanjutan di RSUD, karena keluarnya perawat tersebut membuat kinerja RSUD terganggu. Selain itu, kurangnya tenaga perawat membuat beban kerja perawat lain menjadi bertambah. Beban kerja yang meningkat mengakibatkan perasaan bosan perawat terhadap pekerjaannya, sehingga timbul rasa malas dan saling melimpahkan pekerjaan kepada rekan kerja lainnya. Indikasi rendahnya komitmen organisasi lainnya ditunjukkan dari tingkat kedisiplinan perawat, salah satunya dapat dilihat pada saat jam masuk kerja banyak perawat yang jam kedatangannya terlambat 5-15 menit.

Dalam upaya meningkatkan komitmen organisasi, pihak RSUD memberikan hadiah atau bonus kepada perawat yang kinerjanya baik.

Selain itu pimpinan keperawatan juga selalu memberikan motivasi untuk memupuk komitmen dalam diri masing-masing perawat. Namun upaya tersebut juga belum optimal dilihat dari keinginan perawat untuk meninggalkan organisasi dan sikap perawat dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan latar belakang diatas dan fakta yang diperoleh dari Rumah Sakit Unipdu Medika, dirasa penting untuk mengeksplorasi lebih jauh pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Perawat Rumah Sakit Unipdu Medika.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang kepuasan kerja, komitmen organisasional dan perilaku OCB serta data yang telah diungkapkan sebelumnya, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB Perawat Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang ?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB Perawat Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih focus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Kepuasan kerja, Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di RSUM Jombang”. OCB dipilih karena peningkatan OCB karyawan akan membawa kemajuan RSUM Jombang.

1.5 Manfaat Penelitian

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior (OCB)*, maupun penelitian yang sejenis. Selain itu dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen pada konsentrasi sumber daya manusia.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi, ataupun kebijakan perusahaan di waktu yang akan datang khususnya dalam meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* bagi karyawannya.