

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, tetapi juga luar negeri, demikian juga dengan perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan pertama di Jombang. Bagi RSUD Jombang sebagai organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut RSUD Jombang untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Dalam menghadapi persaingan, RSUD Jombang harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. SDM merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja SDM yang ada pada organisasi tersebut.

Pencapaian kinerja SDM tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar *job description* saja, namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan.

Sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah, dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik yang menurut Organ *et al.* (2006 : 73) dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan Titisari (2014), *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi peran ditempat kerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) ini melibatkan perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja.

Robbins dan Judge (2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya.

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif. Terlihat dari beberapa perilaku pegawai di RSUD Jombang yang menunjukkan adanya OCB yang baik, antara lain :

- a. Perawat menghampiri rekan kerjanya untuk menghadapi pasien yang kehabisan infus dengan membawa cairan infus pengganti.
- b. Perawat membantu rekan mendorong jenazah ke kamar jenazah, dan rekan kerja mengurus keperluan administrasi.
- c. Perawat menggantikan piket jaga rekan kerjanya yang sedang sakit / cuti.
- d. Perawat membantu rekan kerja membersihkan kamar pasien yang telah selesai menjalani rawat inap.

- e. Perawat membantu / menggantikan rekan kerja untuk melakukan tindakan rutin (tensi darah, dsb) rutin ke kamar-kamar pasien.

Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik akan sangat membantu perusahaan atau lembaga dalam mencapai tujuan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang dengan karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik maka dalam jangka panjang akan mampu mendapatkan apresiasi dari masyarakat mengenai Rumah Sakit dengan kualitas pelayanan kesehatan terbaik di Kabupaten Jombang.

Aspek manusia bagi organisasi sangatlah penting, maka kepuasan kerja karyawan juga sangat dibutuhkan. Berdasarkan Umar dan Amirullah (2015),

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Selain kepuasan kerja, dalam suatu organisasi juga diperlukan adanya komitmen yang tinggi. Bathaw dan Grant (1994) dalam Umar (2015) menyebutkan,

Komitmen organisasional sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai tujuan organisasi.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mahendra (2009), tentang pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai bagian umum

kantor sekretariat daerah Kabupaten Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap OCB, terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap OCB, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB.

Berdasarkan teori dan hasil kedua penelitian yang relevan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat RSUD Jombang”**.

1.2 Rumusan masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSUD Jombang?
2. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSUD Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSUD Jombang.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat RSUD Jombang.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi hanya yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang terjadi pada perawat RSUD Jombang.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu :

1. Menyajikan hasil empiris terkait kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB).
2. Bagi RSUD Jombang, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk meninjau kembali manajemen SDM dalam kaitannya mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB).
3. Bagi para peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan kajian empiris terutama menyangkut perilaku organisasi khususnya bidang kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB).