

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, manusia memiliki peran yang sangat penting. Salah satu sumber daya yang terdapat dalam sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya ini dirasa sangat penting karena pengendali dan pengelola perusahaan adalah manusia. Kini persaingan setiap perusahaan yang semakin kompetitif dengan perkembangan informasi, komunikasi, dan teknologi yang semakin cepat berubah dari waktu ke waktu. Keunggulan kompetitif ini bisa didapatkan perusahaan dengan cara memberdayakan sumber daya manusia yang produktif, efektif, dan efisien. Tanpa faktor manusia seluruh sumber daya perusahaan tidak dapat dimanfaatkan dan dikelola dengan baik. Sumber daya manusia memiliki potensi yang harus dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan memberikan output secara optimal bagi perusahaan tersebut. Suatu organisasi akan berjalan secara optimal apabila semua jasa yang disumbangkan oleh setiap karyawan kepada organisasi mendapatkan imbalan yang seimbang. Sebuah perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas kerja yang tinggi.

Salah satu perusahaan yang banyak menggunakan sumber daya manusia adalah rumah sakit. Industri rumah sakit yang semakin berkembang pesat menyebabkan persaingan bisnis antar rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi yang menyediakan jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu setiap rumah sakit berupaya memuaskan pelanggannya dengan memberikan fasilitas yang baik agar pelanggan nantinya tetap menggunakan dan memilih rumah sakit tersebut untuk memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan. Meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini dengan baik karena karyawan harus kontak langsung dengan pelanggan dan hal tersebut menjadi kunci bagi perusahaan jasa. Pada saat karyawan lini depan berinteraksi dengan pelanggan, maka disitulah kinerja perusahaan sepenuhnya ditentukan pada karyawan tersebut. Menurut Gronroos dalam (Sari, 2017) menyebutkan hal tersebut dikarenakan kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya.

Dalam rumah sakit, perawat merupakan salah satu karyawan lini yang sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat memberikan peranan penting terhadap keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang puas untuk pelanggan. Keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya dapat ditentukan dengan perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), namun perilaku karyawan yang tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaannya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Perilaku karyawan di luar tugas yang tercantum pada deskripsi pekerjaannya disebut (Organ, 1998) dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku positif yang dilakukan individu sebagai anggota organisasi yang sukarela untuk bekerja dalam

memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari apa yang dituntut secara formal dalam organisasi (Charli & Sopali, 2022). Terdapat beberapa perilaku yang dapat digolongkan ke dalam *Organizational Citizenship Behavior*, diantaranya adalah sikap tolong menolong kepada orang lain sesama rekan kerja, membantu mengerjakan tugas-tugas diluar *jobdest*, patuh dengan peraturan yang telah ditetapkan ditempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah bagi karyawan dan merupakan salah satu bentuk sikap prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Titisari, 2014).

Organ (1998) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Dikarenakan bersifat sukarela, maka perilaku ini tidak dicantumkan dalam deskripsi jabatan, yang secara tidak dituntut jelas berdasarkan kontrak dengan organisasi melainkan sebagai pilihan personal. Karyawan menjalankan tugas yang sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Namun, dalam kondisi tertentu, karyawan tidak selalu dapat melaksanakan tugas tersebut karena disebabkan beberapa hal misalnya karyawan tersebut berhalangan karena sebab-sebab tertentu. Karyawan yang baik adalah karyawan yang saling mengerti karakter masing-masing anggota tim sehingga menjadikan modal untuk sukses bersama. Dari penelitian sebelumnya (Charli & Sopali, 2022) perilaku OCB yang tinggi akan berpengaruh terhadap perusahaan. Tingkat OCB yang tinggi disebabkan oleh *Perceived Organizational Support*, Karakteristik Pekerjaan, Keadilan Organisasi.

Pandemi Covid-19 yang berlangsung sejak 2020 sampai dengan saat ini, mempengaruhi seluruh sisi kehidupan. Hampir semua sektor kehidupan terpengaruh adanya Covid-19, mulai dari sektor industri, jasa, pendidikan serta tentu saja kesehatan yang mana pada pandemi Covid-19 ini rumah sakit menjadi salah satu tulang punggung dalam melaksanakan penanggulangan dampak dari pandemi Covid-19. Selain rumah sakit rujukan Covid-19 tentu saja memerlukan rumah sakit lain yang mampu untuk menampung pasien non Covid-19. Rumah sakit swasta merupakan salah satu pendukung baik sebagai rujukan Covid-19 maupun bukan. Keberadaan rumah sakit swasta dapat membantu dalam memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan standar kepada masyarakat.

Rumah Sakit Unipdu Medika adalah salah satu rumah sakit di Jombang yang dapat menampung pasien yang terkena Covid-19, melonjaknya pasien yang terkena Covid-19 di Jombang membuat rumah sakit unipdu medika harus memberikan pelayanan yang lebih pada pasien yang terkena Covid-19 karena pastinya akan terjadi *overload* dalam bekerja yang mana hal tersebut membuat para karyawan yang bekerja disana harus memiliki tingkat OCB yang tinggi khususnya pada bagian perawat yang menjadi karyawan lini yang mana sering berhadapan langsung dengan pasien.

Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan pada karyawan Rumah Sakit Unipdu Medika terkait OCB diketahui bahwa perilaku OCB pada perawat Rumah Sakit Unipdu Medika yang masih rendah ditengah merawat pasien Covid-19. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara dari 10 perawat yang berperilaku OCB rendah, mereka mengatakan bahwa mereka kurang bersedia membantu rekan kerja

yang sedang tidak masuk karena nantinya mereka akan bekerja melebihi *shift*, karena itu semua hanya akan membebani mereka, lalu tidak adanya kesadaran dari sesama karyawan untuk mematuhi peraturan dan disiplin dalam bekerja membuat perawat yang ada disana enggan untuk menghargai satu sama lain sehingga sering terjadi perselisihan diantara mereka. Dalam wawancara tersebut juga mereka mengatakan bahwa mereka sering mengeluh dan tidak dapat bersikap positif terhadap pekerjaannya sehingga membuat mereka bermalas-malasan dalam melakukan pekerjaannya. Dari hasil wawancara tersebut terdapat faktor yang mempengaruhi mengapa tingkat OCB perawat pada Rumah Sakit Unipdu Medika rendah, diduga disinyalir akibat *perceived organizational support* dan karakteristik pekerjaan.

Perceived Organizational Support adalah dorongan dari suatu organisasi untuk meyakinkan seseorang bahwa organisasinya telah menghargai kontribusi dan peduli akan kesejahteraan karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002). (Waileruny, 2014) mengatakan bahwa POS pengukur keyakinan karyawan kepada organisasi, tentang bagaimana organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Karyawan yang memberikan kepedulian terhadap organisasi akan sangat berpengaruh terhadap tujuan organisasi tersebut, sehingga karyawan tersebut akan memberikan sikap positif dan perilaku kerja yang baik sesuai dengan harapan organisasi. Kurangnya dukungan dan kepedulian rumah sakit unipdu medika terhadap perawat membuat mereka merasa kurang dihargai dalam bekerja, apa yang mereka berikan terhadap rumah sakit unipdu di nilai tidak seimbang dengan apa yang rumah sakit unipdu berikan kepada mereka, sehingga

memunculkan sikap OCB yang rendah antar karyawan. Sikap OCB yang rendah akan membuat para perawat disana terkesan mudah mengeluh dalam bekerja sehingga sering menimbulkan perselisihan antar karyawan dan tidak adanya sikap saling membantu sesama rekan kerja. Selain pengaruh dari *perceived organizational support* terdapat juga pengaruh dari karakteristik pekerjaan.

Karakteristik Pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti, yaitu: keaneragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi, dan umpan balik (Robbins & Judge, 2014). Pemberian *job description* yang sesuai terhadap karyawan akan berdampak positif terhadap perusahaan, sehingga akan membuat karyawan bertanggung jawab atas tugasnya dan memiliki komitmen yang tinggi dan nantinya akan berpengaruh positif terhadap OCB. Pekerjaan yang mampu menunjukkan keterampilan, kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kebebasan dan adanya umpan balik terhadap pekerjaan mereka akan lebih disukai oleh setiap karyawan, dari pada pekerjaan yang monoton. Berdasarkan wawancara perawat tidak adanya umpan balik yang seimbang dari perusahaan maupun rekan kerjanya dan pekerjaan yang itu-itu saja membuat mereka kurang mengeksplorasi kemampuannya dan terkesan membosankan dalam bekerja, sehingga mereka kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan terkesan menyepelkan pekerjaannya. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi perilaku OCB yang rendah pada diri karyawan. Yang mana akan menimbulkan sikap yang tidak peduli sesama rekan kerja dan tidak dapat bersikap positif terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Charli & Sopali, 2022) mengatakan bahwa *perceived organizational support* dan karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* namun hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Waileruny, 2014) dan (Azzahroh, 2020) dalam penelitian tersebut mengatakan bahwa *perceived organizational support* dan karakteristik pekerjaan tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Jadi, berdasarkan permasalahan yang ada dan penelitian terdahulu penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali terkait “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
2. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya berguna sebagai kajian ilmiah oleh peneliti dimasa yang akan datang, terkait studi manajemen sumberdaya manusia dengan topik pengaruh *perceived organizational support* dan karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk organisasi dalam rangka perencanaan, pengembangan, serta pengolahan sumberdaya manusia. Diharapkan juga nantinya organisasi akan lebih memperhatikan perihal dukungan organisasi agar mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.