

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Banyaknya jumlah organisasi di Indonesia menyebabkan kondisi yang semakin kompetitif, yaitu dimana semakin ketatnya persaingan antar organisasi, sehingga setiap organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas. Perubahan dalam pemanfaatan sumber daya manusia yang berkualitas adalah salah satu bentuk perencanaan organisasi yang baik. Menurut Kalalo (2018) setiap organisasi memerlukan potensi sumber daya manusia dalam membantu mewujudkan tujuan organisasinya. Tidak terkecuali organisasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan, salah satunya rumah sakit.

Rumah sakit adalah adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Selain itu, rumah sakit adalah salah satu organisasi yang menyediakan produk yaitu jasa pelayanan bersifat tidak memiliki wujud yang datang dari sumber daya manusia (Suaedi, 2017). Menurut Kalhor (2018) rumah sakit merupakan suatu organisasi yang juga memiliki tujuan. Tujuan yang dimaksud adalah mengelola setiap potensi yang ada di diri setiap sumber daya manusia pada rumah sakit, salah satunya yaitu perawat. Maka dari itu pelayanan kesehatan menjadi lebih efisien dan bermutu sehingga organisasi dapat berjalan dengan baik (Suaedi, 2017).

Salah satu kunci kesuksesan suatu organisasi dapat disebabkan oleh pegawai yang bekerja keras dan berdedikasi, tidak hanya melakukan tugas yang diberikan kepada mereka, tetapi juga melakukan tugas di luar pekerjaan atau yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Lakshmi & Simarmata (2015) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu sikap atau perilaku kesediaan dari seorang individu di sebuah organisasi dalam bentuk bekerja secara sukarela serta ikut berpartisipasi lebih dari tugas yang diberikan untuk mendukung keefektifan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Salehi & Gholtash (2011) menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Kemudian hasil penelitian dari Huda (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi. Sehingga, dalam hal ini penelitian difokuskan pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Umum Haji Medan dengan mempertimbangkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salehi & Gholtash (2011) dan Huda (2018) yang menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Rumah Sakit Umum Haji Medan merupakan rumah sakit milik Pemerintah dan merupakan rumah sakit kelas B yang berada di Kabupaten Deli Serdang,

Sumatera Utara. Rumah sakit ini menyediakan pelayanan pada bidang kesehatan yang didukung oleh pelayanan dan dokter spesialis dan sub spesialis. Rumah Sakit Umum Haji Medan juga sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah Sumatera Utara dan sekitarnya. Sehingga, rumah sakit ini membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten agar dapat memberikan jasa pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu untuk masyarakat, salah satunya adalah perawat. Karena perawat adalah salah satu tenaga kesehatan yang bertugas selama 24 jam dalam melayani pasien di rumah sakit, selain itu perawat jumlahnya lebih banyak dibandingkan tenaga kesehatan lainnya.

Rumah Sakit Umum Haji Medan memiliki 144 orang perawat di ruang rawat inap yang berstatus pegawai non-PNS yaitu terdiri dari 10 ruangan. Rumah Sakit Umum Haji Medan merupakan salah satu organisasi yang membutuhkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada setiap individunya. Karena dalam bekerja, perawat membutuhkan sikap inisiatif yang tinggi agar tugas yang diberikan berjalan dengan baik dan benar. Data jumlah perawat di ruang rawat inap yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Perawat Di Rumah Sakit Umum Haji**

<b>No.</b>	<b>Ruangan</b>	<b>Jumlah Perawat</b>
1.	IGD	16 Orang
2.	ICU	17 Orang
3.	PICU/NICU	13 Orang
4.	OK (Kamar Bedah)	14 Orang
5.	Annisa	16 Orang
6.	Arrijal	10 Orang
7.	Hijir Ismail	15 Orang
8.	Al- Ikhlas	18 Orang
9.	Jabal Rahma	11 Orang
10.	Shafa/Marwah	14 Orang
<b>Total Perawat</b>		<b>144 Orang</b>

*Sumber:* Bidang Keperawatan RSU Haji Medan, 2022

Berdasarkan hasil wawancara pada perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Medan mendapatkan hasil bahwa banyak perawat yang tidak

berkinginan untuk menggantikan pekerjaan rekan kerjanya, mereka juga merasa kesal jika atasan memberikan tugas tambahan di luar tugas wajibnya. Menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006:30-39) terdapat 5 indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai dalam organisasi. Indikator tersebut adalah *Altruism* (sikap ketidakegoisan), *Conscientiousness* (sikap berhati-hati), *Sportmanship* (sikap sportif), *Civic Virtue* (moral masyarakat), dan *Courtesy* (kesopanan).

Selain melakukan wawancara kepada perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan, peneliti juga membagikan kuesioner pra survei kepada 30 reponden yang didasari oleh Sugiyono (2013:91) menyatakan ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu minimal 30 responden. Berdasarkan hasil kuesioner pra survei mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Medan mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

No.	Pernyataan	Jumlah Perawat	Target	Persentase	
				Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya bersedia membantu pekerjaan rekan kerja	30	100%	63,3%	36,7%
2.	Saya bersedia menggantikan shift rekan kerja yang tidak hadir	30	100%	23,3%	76,7%
3.	Saya bersedia mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tugas saya	30	100%	46,7%	53,3%
4.	Saya selalu datang tepat waktu sesuai shift yang dijadwalkan	30	100%	70%	30%
5.	Saya bersikap terbuka ketika ada rekan kerja yang mempunyai masalah	30	100%	40%	60%

*Sumber:* Hasil olahan kuesioner pra survei, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, pada pernyataan pertama terdapat 63,3% responden yang menjawab setuju untuk membantu rekan kerjanya sedangkan

36,7% responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pada pernyataan untuk kesediaan dalam menggantikan shift rekan kerja mendapatkan hasil sebesar 76,7% responden yang tidak setuju. Dengan hasil kuesioner pra survei yang tidak ada pernyataan yang mencapai target yaitu 100%, maka dapat dinyatakan bahwa masih rendahnya sikap toleransi perawat ruang rawat inap kepada rekan kerjanya, perawat juga hanya mementingkan pekerjaannya dibandingkan membantu perawat lain, dan tidak semua perawat memiliki inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan. Maka dapat disimpulkan kurangnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat Rumah Sakit Umum Haji Medan.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap seseorang terhadap pekerjaannya, sebagai perbedaan antara banyaknya balasan yang diterimanya dengan banyaknya balasan yang diyakini dapat diterima (Robbins & Judge, 2015:79). Selain itu menurut Rismayanti, Musadieg, & Aini (2018) kepuasan kerja merupakan perasaan puas dan menikmati dalam pekerjaannya dengan memperoleh pujian atas hasil kerja yang baik, penempatan atau promosi jabatan, dan juga besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya. Sengkey (2018) menyatakan bahwa faktor yang menjadi penentu utama pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian Wijaya dan Sutanto (2014) yang mengatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, Seorang karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal.

Dengan penilaian pengukuran kinerja perawat berguna untuk melihat kualitas kerja dari perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan.

Adapun hasil penilaian kinerja perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Medan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Penilaian Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2021**

No.	Bulan	Target Kinerja	Nilai
1.	Januari	60%	22%
2.	Februari	60%	25%
3.	Maret	60%	35%
4.	April	60%	36%
5.	Mei	60%	41%
6.	Juni	60%	44%
7.	Juli	60%	46%
8.	Agustus	60%	56%
9.	September	60%	41%
10.	Oktober	60%	31%
11.	November	60%	39%
12.	Desember	60%	51%
<b>Jumlah</b>			<b>4,67</b>
<b>Rata-rata</b>			<b>39%</b>

*Sumber:* Laporan Kinerja Instansi Pemerintah RSU Haji Medan, 2021

Dari data pada Tabel 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa setiap bulan kinerja perawat ruang rawat inap mengalami fluktuatif. Terlihat pada bulan Januari hanya 22% dari 60% target yang ingin dicapai. Selain itu, pada bulan Agustus nilai kinerja hampir dapat mencapai target yaitu sebesar 56%. Namun, mengalami penurunan kembali pada bulan Oktober. Dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan belum cukup baik karena belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Menurut Afandi (2018:82) kepuasan kerja memiliki lima indikator yaitu pekerjaan, gaji, promosi, pengawas, dan rekan kerja. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan April 2022 dengan menyebarkan kuesioner kepada

sampel sebanyak 30 perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Medan, mendapatkan hasil kuesioner pra survei sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Kepuasan Kerja**

No.	Pernyataan	Jumlah Perawat	Target	Persentase	
				Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya saat ini	30	100%	70%	30%
2.	Saya merasa betah bekerja di rumah sakit ini	30	100%	56,7%	43,3%
3.	Penghasilan yang saya terima sesuai dengan pekerjaan saya	30	100%	13,3%	86,7%
4.	Setiap perawat diberi kesempatan untuk naik jabatan	30	100%	66,7%	33,3%
5.	Atasan saya memberikan deskripsi tugas dengan jelas	30	100%	76,7%	23,3%

*Sumber:* Hasil olahan kuesioner pra survei, 2022

Berdasarkan hasil kuesioner pra survei pada Tabel 1.4, terlihat bahwa hanya 70% responden yang merasa nyaman dengan pekerjaannya di rumah sakit yang berarti tidak semua responden merasa nyaman dengan pekerjaannya. Selain itu, sebanyak 86,7% responden menyatakan penghasilan yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaannya. Dari nilai persentase tersebut mengartikan bahwa perawat ruang rawat inap masih belum merasa puas dengan pekerjaannya saat ini, selain itu mereka merasa gaji yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaannya. Dari fenomena yang terjadi dapat dilihat bahwa kurangnya rasa puas perawat terhadap pekerjaannya di Rumah Sakit Umum Haji Medan.

Menurut Kreitner & Kinicki (2014:165) komitmen organisasi itu sebagai tingkatan dari seorang individu dalam mengenali suatu organisasi yang terikat pada

tujuannya. Dari definisi ini, menunjukkan bahwa komitmen berkaitan dengan perilaku individu dengan organisasinya. Organ & Ryan (1995) mengatakan bahwa OCB dapat timbul dari berbagai faktor di dalam organisasi, salah satunya komitmen organisasi. Selain itu, karyawan yang memiliki hubungan yang emosional maka akan rela dan ikhlas untuk melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya tanpa mengharapkan imbalan lebih (Putra & Sudibya, 2018). Hasil pra survei yang dilakukan dengan cara memberikan kuesioner pra survei kepada 30 responden di Rumah Sakit Umum Haji Medan, mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Komitmen Organisasi**

No.	Pernyataan	Jumlah Perawat	Target	Persentase	
				Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya merasa nyaman dengan peraturan yang ada di rumah sakit	30	100%	60%	40%
2.	Saya bersedia ikut dalam kegiatan yang diadakan oleh rumah sakit	30	100%	73,3%	26,7%
3.	Saya merasa sudah memberikan kontribusi bagi rumah sakit ini	30	100%	70%	30%
4.	Saya bersedia bekerja sampai masa kerja selesai	30	100%	23,3%	76,7%
5.	Saya dapat menerima perubahan-perubahan yang terjadi di rumah sakit ini	30	100%	36,7%	63,3%

*Sumber:* Data olahan kuesioner pra survei, 2022

Dari Tabel 1.5 menunjukkan bahwa sebanyak 76,7% responden tidak bersedia bekerja sampai masa kerjanya selesai. Selain itu, hanya 63,3% responden yang dapat menerima perubahan-perubahan yang terjadi pada rumah sakit. Maka dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya dedikasi perawat pada Rumah Sakit Umum Haji Medan.



Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan di latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kurangnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan.
2. Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan juga masih belum merasa puas dengan pekerjaannya, terlihat dari penilaian kinerja perawat yang belum mencapai target dan kurangnya keterbukaan perawat dalam menjalankan pekerjaannya serta gaji yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan.
3. Komitmen organisasi perawat belum maksimal terlihat dari perawat tidak bersedia bekerja sampai masa kerjanya selesai dan masih rendahnya sikap loyal perawat kepada Rumah Sakit Umum Haji Medan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan keterbatasan ruang dan waktu maka penelitian ini memfokuskan permasalahan pada pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan?
2. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan.

2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam memahami pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Haji Medan

Hasil ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan bagi pihak Perawat dan Rumah Sakit Umum Haji Medan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat.

3. Bagi Universitas Negeri Medan (UNIMED)

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan bahan pembelajaran mengenai penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan

komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan dan masukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan pertimbangan bagi pihak usaha yang menghadapi permasalahan yang sama.

