

Bab 1 Pendahuluan

Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting bagi kemajuan organisasi yaitu untuk menggerakkan, mengarahkan serta yang menjadikan organisasi berkembang dan terus bertahan untuk memenuhi tuntutan zaman dan masyarakat (Muhid, 2015). Terutama pada organisasi-organisasi yang memberikan pelayanan publik, SDM menempati peran utama karena pelayanan yang diberikan merupakan tolok ukur untuk dijadikan penilaian apakah organisasi tersebut layak atau justru merugikan pihak yang diberi layanan.

Banyaknya keluhan-keluhan yang diterima penerima layanan dapat dijadikan penilaian bahwa suatu organisasi tersebut tidak bisa dijadikan sebagai tempat rujukan yang baik. Keluhan-keluhan buruk banyak dialami oleh pasien-pasien rumah sakit, baik dari kurang tanggapnya petugas hingga kurang ramahnya paramedis seperti perawat.

Dilansir dari JawaPos.com, Senin (6/5/19) seorang bayi berusia 5 bulan meninggal dunia akibat buruknya pelayanan pihak Unit Gawat Darurat yang diberikan salah satu Puskesmas “X”. Hal tersebut sangat mengecewakan orang tua bayi sehingga Puskesmas tersebut tersorot media akan berita pelayanan sangat buruk yang menghilangkan nyawa tersebut (*Pelayanan UGD Puskesmas Sedati Buruk, Bayi Meninggal*, 2019.).

Dari kasus tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan pegawai yang buruk terhadap *customer* otomatis akan berdampak buruk dan mencoreng

nama baik organisasi, informasi tersebut tidak hanya diketahui oleh *customer* yang dirugikan melainkan dimuat ke dalam media massa sehingga diketahui khalayak umum diluar kota bahkan hingga seluruh lapisan masyarakat yang mengetahui informasi tersebut. Hal ini menunjukkan keharusan perbaikan yang dilakukan Rumah Sakit untuk memperbaiki citra organisasi di masyarakat dengan mencontoh Rumah Sakit lain dengan pelayanan yang maksimal sehingga mencapai kesuksesan.

Rumah sakit menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Paramedis yang merupakan salah satu SDM terpenting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yaitu perawat. Perawat memiliki tugas melayani pasiennya sebaik mungkin agar pasien merasa nyaman berada di rumah sakit. Sebagai paramedis yang memiliki intensitas waktu yang lebih lama dalam berinteraksi dengan pasien secara langsung, perawat harus terus siap siaga kapanpun dibutuhkan oleh pasien.

Terkadang, ketika tugas perawat sudah selesai dilakukan sesuai dengan prosedur tugas pokoknya, jika pasien membutuhkan perawat diluar tugas pokoknya pun perawat harus melayani dengan baik pasien-pasiennya. Sebagai contoh saat sedang survey lokasi penelitian, peneliti mengobservasi aktivitas perawat yang menawarkan bantuan terhadap pasien di saat jam istirahat. Terdapat juga perawat lain yang bertegur sapa dengan ramah terhadap anak kecil dari salah satu pasien rawat inap bedah. Hal itu bisa saja

membuat anak kecil tersebut merasa nyaman berada di rumah sakit. Pelayanan tersebut dilakukan oleh perawat-perawat yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Hal ini dapat dijadikan contoh oleh Rumah Sakit dengan perawat yang tidak bersikap baik terhadap pasiennya.

Organisasi yang berkualitas dan maju dapat terwujud apabila pegawai tidak hanya melakukan pekerjaan pokoknya saja, namun juga bersedia meluangkan waktu untuk menjalin kerjasama, saling bergotong royong, memberi masukan, ikut serta aktif dalam kegiatan organisasi, menunjukkan pelayanan yang baik untuk pelanggan dan memanfaatkan waktu yang diberikan dengan bijak (Mayliza, n.d.). Secara tidak langsung perilaku perawat yang melayani dengan baik pasien-pasiennya bahkan diluar jam kerja dapat menjadikan organisasi rumah sakit tempat ia bekerja memiliki penilaian performa yang baik dalam memberikan pelayanan dan dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku tersebut disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) didefinisikan sebagai perilaku individu yang bijaksana, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan itu secara agregat mempromosikan berfungsinya organisasi secara efektif (Dennis W Organ, 1994). Greenberg & Baron (2000) menjelaskan secara umum OCB memiliki tiga komponen utama, pertama OCB merupakan perilaku diluar pekerjaan pokok atau disebut perilaku *extra-role*, kedua OCB merupakan tindakan yang alami tanpa adanya latihan atau disebut juga perilaku sukarela dan ketiga perilaku

extra-role tersebut tidak dihargai dengan imbalan formal oleh organisasi dan perilaku tersebut dirasa perlu dilakukan oleh pegawai tersebut.

Tepper (2002) mengatakan bahwa OCB tidak hanya mendukung perilaku kerja masing-masing individu melainkan juga mendukung semakin besarnya lingkungan organisasi. Tanpa adanya OCB pada pegawai maka organisasi tidak akan bertahan dan menjadi lebih baik. *Organizational Citizenship Behavior* dapat menyokong organisasi secara langsung dalam mencapai tujuan dan menjadikan organisasi sebagai tempat yang menarik untuk bekerja (Nur Fachmi dan Alimatus, 2012). Pegawai dengan OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempat ia bekerja dan dengan sendirinya akan tumbuh perasaan aman dan nyaman bagi dirinya untuk melakukan pekerjaannya (Hm & Rahma, 2015).

Dampak yang dihasilkan dari adanya perilaku OCB menurut Podsakof (dalam Darto, 2014) dapat meningkatkan produktifitas rekan kerja. Pegawai yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktifitas rekan tersebut, seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan pegawai akan menyebarkan *best practice* (contoh yang baik) ke seluruh unit kerja kelompok. Kemudian, OCB juga meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik (Darto, 2014). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi OCB menurut Organ (2006) antara lain: suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasi, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan,

masa kerja, jenis kelamin dan budaya dan iklim organisasi (Fachmi & Alimatus, 2012).

Untuk lebih memastikan apakah terdapat fenomena *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat, peneliti melakukan pengumpulan data awal di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung karena dilihat dari pelayanan optimal yang diberikan para perawatnya dapat dijadikan contoh untuk Rumah Sakit dengan pelayanan yang buruk. Peneliti melakukan pengumpulan data awal berupa kuesioner tertutup terhadap 30 orang perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang memuat pertanyaan secara garis besar mengenai aspek-aspek OCB. Aspek-aspek tersebut menurut Organ (dalam Kaya, 2015) antara lain *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy dan civic virtue*. Hasilnya ditemukan bahwa sebagian besar perawat yaitu 87% dari 30 orang perawat rumah sakit Muhammadiyah Bandung memiliki perilaku sesuai dengan aspek-aspek yang terdapat pada OCB.

Dari hasil data awal OCB, kemudian muncul indikator lainnya antara lain termuat dalam aspek-aspek dalam *Person-Organizational Fit* (*P-O Fit*). Guntur (2012) mendefinisikan *P-O Fit* sebagai kesesuaian antara nilai-nilai organisasi dengan nilai-nilai individu yang bekerja didalamnya (Behavior, 2017). Peneliti kemudian melakukan pengumpulan data awal untuk menggali *P-O Fit* perawat RSMB melalui pertanyaan yang dibuat berdasarkan aspek-aspek pada *Person-Organizational Fit* menurut Kristof (1996) antara lain: *value congruence* (kesesuaian nilai), *goal congruence*

(kesesuaian tujuan), *employee need fulfilment* (pemenuhan kebutuhan pegawai) dan *culture personality congruence* (kesesuaian karakteristik kultur-kepribadian). Didapatkan hasil 77% dari 30 perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki indikator P-O *Fit*. Dari hasil data awal ternampak bahwa perawat dengan RSMB memiliki kesesuaian nilai-nilai.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan pada pegawai PT. Telkom Witel Pekalongan oleh Helena dan Ahyar (2016) *Person-Organizational Fit* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, sehingga besarnya tingkat P-O *Fit* akan meningkatkan OCB pada pegawai. Juga penelitian yang dilakukan di PT. Meka Adipratama (carfix) Semarang oleh Aswin Susanto (2019) penelitian menunjukkan bahwa P-O *Fit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Indikator-indikator lain yang juga muncul terdapat pada aspek-aspek dalam komitmen organisasi. Menurut Robbins (dalam Saleh 2015) komitmen organisasi merupakan salah satu sikap yang menyatakan keberadaan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi tempat bekerja. Muhiid (2015) mengemukakan bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan suatu aspek yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi, sebab komitmen terhadap organisasi dapat mempengaruhi peningkatan efektivitas serta efisiensi kerja. Dari pertanyaan yang dibuat berdasarkan aspek-aspek yang terdapat dalam komitmen organisasi menurut Meyer & Allen (1991) antara lain: komitmen afektif, komitmen normatif

dan komitmen berkelanjutan, ditemukan bahwa para perawat berkomitmen terhadap RSMB yaitu 87% dari 30 perawat memiliki komitmen terhadap organisasi.

Penelitian terdahulu oleh Putrana, Fathoni, & Warso (2016) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT. Gelora Persada Mediata. Pada penelitian Anggara dan Widiartanto (2018) menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB dan dengan melakukan perhitungan koefisien sederhana dengan persamaan regresi yang dilakukan peneliti didapatkan nilai positif sebesar 0,341 yang dihasilkan dari komitmen organisasi sehingga menggambarkan adanya keterkaitan yang searah antara komitmen organisasi dengan OCB yang apabila satuan dari variabel komitmen naik maka akan OCB juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,341 (Hapsari, 2018). Namun kurangnya kedekatan antara pemimpin terhadap pegawai dapat menjadikan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap OCB, sebagaimana penelitian oleh Sengkey, Tewal dan Lintong (2018) memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap OCB. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kedekatan antara pimpinan dengan pegawai sehingga menjadikan pegawai merasa kurangnya rasa kekeluargaan dalam berorganisasi (Lintong, 2018).

Kemudian indikator-indikator yang juga muncul dalam pengambilan data awal yaitu ada pada aspek-aspek dalam kepuasan kerja. Kepuasan kerja menurut Luthans (2015) merupakan hasil dari persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Rizqa, 2017). Dari 30 perawat yang diberikan pertanyaan yang dibuat berdasarkan aspek-aspek mengenai kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2013) yaitu: pekerjaan itu sendiri, gaji saat ini, kesempatan promosi, rekan kerja dan atasan. Hasilnya terdapat 77% perawat merasa puas akan pekerjaannya. Hasil tersebut mendukung penelitian yang akan dilakukan. Sebagaimana penelitian sebelumnya oleh Andi, Adnan dan Yusuf (2019) dengan hasil kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB yang dilakukan pada Guru. Mayoritas responden menyatakan secara keseluruhan mengenai gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, supervisi, rekan kerja sebagai hasil dalam meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (Andi, Adnan & Yusuf, 2019).

Berdasarkan pengambilan data awal, data yang diperoleh dari perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki hasil yang mendukung terhadap variabel-variabel yang akan diteliti juga penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Person-Organizational Fit*, *Komitmen Organisasi* dan *Kepuasan Kerja* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut : Apakah terdapat pengaruh *Person-Organizational Fit*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut : Terdapat pengaruh *Person-Organizational Fit*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan latarbelakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka manfaat dari penelitian ini diantaranya :

Manfaat Teoritis. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan serta memperdalam ilmu pengetahuan psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

Manfaat Praktis. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk pihak-pihak diantaranya :

- Bagi organisasi yang memberikan pelayanan publik, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan OCB pada pegawai khususnya pelayanan kesehatan.

- Bagi organisasi Rumah Sakit, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menggambarkan *Person-Organizational Fit*, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit.

