

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Karyawan yang berkualitas merupakan aset dan investasi jangka panjang bagi sebuah perusahaan. Karyawan yang bekerja baik tentunya mengharapkan timbal balik yang sesuai dengan tenaga maupun pikiran yang telah mereka keluarkan. Perusahaan dapat melakukan pembinaan Sumberdaya Manusia (SDM) yang lebih berkualitas, oleh karena itu maka kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Sumberdaya manusia merupakan kebutuhan sentral yang menggerakkan dinamika lingkungan utama penunjang pembangunan manusia di bidang ekonomi. Bagi sebuah perusahaan SDM semakin memegang peranan penting dan diperlukan diantaranya karena sumber daya manusia merupakan salah satu unsur strategis.

Organizational Citizenship Behavior karyawan (OCB) lebih berkaitan dengan manifestasi seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial. OCB merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat altruistik (menolong) yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada kesejahteraan orang lain (Gibson, 2006). Dengan kemampuan berempati seseorang (karyawan) bisa memahami

orang lain serta bisa menyelaraskan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dianut lingkungannya, sehingga muncul perilaku *nice* (kebaikan) yaitu sebagai *good citizen*.

Untuk menjadi *good citizen* yang handal dapat dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari individu tersebut. Individu yang merasakan terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung lebih bersemangat dalam bekerja. Adapun individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya, maka perilaku sering bantu akan cenderung menurun. Karyawan yang merasa kebutuhan akan kepuasan kerjanya diperhatikan oleh perusahaan akan mempunyai sikap yang positif terhadap perusahaan maupun pekerjaannya. Dengan sikap positif tersebut dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Karyawan yang tidak puas cenderung sering mengeluh, dan tidak mematuhi peraturan, mencuri aset perusahaan, dan mengelakkan diri dari tanggung jawab pekerjaannya (Robbins, 2009)

Untuk itu sangat penting dilakukan usaha-usaha penciptaan kondisi dan situasi kerja yang dapat memuaskan rasa kemanusiaan karyawan. Karyawan yang merasa kebutuhan akan harga diri, martabat kemanusiaan dan kepuasan kerjanya diperhatikan akan mempunyai sikap yang semakin positif terhadap atasan perusahaan maupun pekerjaannya. Yang mana sikap positif tersebut dapat dijadikan landasan kokoh untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. As'ad (2004) menerangkan bahwa kepuasan kerja merupakan "perasaan seseorang

terhadap pekerjaan” ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja semacam ini melihat kepuasan kerja itu sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya .

Karakteristik pekerjaan merupakan aspek internal dari suatu pekerjaan yang mengacu pada isi dan kondisi dari pekerjaan (Robbin : 2009). Karakteristik pekerjaan dapat digolongkan menjadi lima inti, yaitu *Skill Variety* (Variasi keterampilan), *Task Identity* (Identitas tugas), *Task Significance* (Signifikasi tugas), *Autonomy* (Otonomi) dan *Job Feedback* (Umpan balik pekerjaan). Oleh Sujak (2000), dikatakan bahwa kelima karakteristik pekerjaan tersebut menjadi inti dan mendasari dalam reorganisasi pekerjaan. Namun teori ini tidak selamanya efektif untuk diterapkan pada semua karyawan, kecuali apabila kedewasaan telah menuntut tanggung jawab yang lebih tinggi dan menyukai pekerjaan yang menantang. Pegawai yang dilibatkan dalam pekerjaan yang berbobot mempunyai peran bagi kemajuan orang, serta hasil pekerjaan akan memberi kontribusi yang positif, maka pekerjaan itu akan memotivasi pekerja untuk berusaha meraih kinerja yang lebih tinggi.

Kesadaran baru untuk menata pengelolaan sebuah rumah sakit saat ini mengalami transformasi besar. Pada masa sekarang, rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif, termasuk bersaing dengan pelayanan alternatif. Akibat persaingan antar rumah sakit yang ketat, rumah sakit harus mampu meningkatkan manajemennya masing-masing.

Untuk menunjang peningkatan manajemen di semua bidang diperlukan tenaga yang profesional di semua bidang seperti dokter, para medis dan administrator. Begitu halnya dengan RSUD Labuha Kabupaten Halmahera Selatan yang terletak di Jl. Raya Labuha-Babang, Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara. Rumah sakit ini merupakan satu satunya rumah sakit besar yang ada di daerah Halmahera Selatan. Perbandingan antara jumlah pasien dan tenaga medis sangat mempengaruhi pekerjaan karyawan dalam sehari – harinya. Banyaknya pasien yang berkunjung membuat karyawan merasa kurangnya kesempatan untuk melaksanakan pekerjaan / segala sesuatu sesuai kemampuan yang mengakibatkan kepuasan kerjanya menurun. Banyaknya kebutuhan yang semakin meningkat karyawan merasa bahwa gaji yang diterima belum bisa mengakomodasi semua kebutuhan hidup. Gaji yang didapat juga terkadang tidak sebanding dengan beban pekerjaan yang dilakukan karena banyaknya pasien yang butuh perawatan.

Kesibukan karyawan menangani banyaknya pasien sering kali membuat karyawan lain yang mengalami kesulitan dalam bekerja tidak dapat dibantu oleh karyawan yang mampu mengatasinya. Beberapa tenaga yang baru masuk ke RSUD yang belum terbiasa dengan suasana kerja juga sebenarnya membutuhkan banyak arahan dari karyawan seniornya. Banyaknya karyawan yang masih mempunyai hubungan saudara kadang kala suasana di rumah masih terbawa ke kantor, suasana kekeluargaan yang santai kadang kala menular pada karyawan lain yang tidak mempunyai hubungan keluarga, sehingga suasana antar anak buah dan pemimpin sering kali timbul rasa kurang menghormati.

Pemenuhan kegiatan kesehatan tentu mendesak pemerintah setempat untuk melayani masyarakat dengan maksimal. RSUD Labuha Kabupaten Halmahera Selatan mendapat perhatian dengan menambahkan anggaran untuk dana maupun tenaga kesehatan yang diperlukan. Kesempatan untuk menjadi tenaga medis di RSUD Labuha Kabupaten Halmahera Selatan tidak seluruhnya dimanfaatkan oleh masyarakat setempat. Banyak tenaga keperawatan khususnya yang datang dari luar daerah. Keadaan ini sedikit banyak merubah interaksi sehari – hari dari banyak tenaga keperawatan yang bekerja. Seringkali tenaga keperawatan dari luar daerah merasa diperlakukan berbeda dengan yang lainnya. Keadaan ini menjadikan suasana agak canggung dan interaksi saling bantu–membantupun menjadi jarang dilakukan.

Jauhnya letak RSUD Labuha Kabupaten Halmahera Selatan dari pusat pemerintahan membuat kontrol dan pengawasan kurang bisa terpenuhi. Beban kerja yang sangat banyak yang dialami karyawan khususnya tenaga keperawatan kadang membuat mereka kurang patuh terhadap peraturan yang ada. Tentunya hal ini akan menghambat karyawan lain untuk bekerja. Sikap disiplin karyawan dan kooperatif merupakan indikasi terciptanya OCB yang mewakili dimensi *Conscientiousnes*. Karyawan yang memiliki OCB tentunya memberi kontribusi melebihi apa yang diharapkan perusahaan. Apabila seorang karyawan tidak menunjukkan sikap *ekstra role* pastinya karyawan tersebut tidak mengindikasikan terciptanya OCB pada diri mereka. OCB sendiri berkaitan dengan kepuasan kerja. Karakteristik kepribadian karyawan itu sendiri akan mempengaruhi

tindakannya yang secara alami cenderung melakukan OCB, misalnya orang dengan *mood* yang menyenangkan akan lebih mudah menolong orang lain.

Banyaknya jumlah pasien yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga keperawatan membuat tenaga keperawatan kurang dapat memaksimalkan sikap menolong konsumen. Sikap menolong konsumen dan memberikan perhatian lebih ini merupakan salah satu bentuk OCB karena ia melakukan tugas ekstra di luar tanggung jawabnya. Kerjasama antar tim juga belum begitu nampak terbangun. Tenaga perawat yang sudah lelah menangani pasien yang membludak, membuat enggan untuk saling tolong menolong antar rekan kerja. Dampak dari tindakan rendahnya OCB ini tidak hanya kurang dalam membantu penyelesaian tugas rekan kerja saja, namun juga membuat target penyelesaian kerja tim kurang bisa dapat tercapai secara maksimal.

RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan memerlukan kerja tim karena banyak hal yang terkait satu dengan yang lainnya untuk melayani masyarakat. Khususnya pada tenaga keperawatan yang langsung berhubungan langsung dengan pasien. Kerjasama ini harus dibangun bukan hanya dari disiplin tapi dari kemauan orang untuk membantu orang lain. Penyebab lain juga terlihat bahwa karyawan merasa tuntutan perusahaan untuk memberi kepuasan kepada pasien belum cukup sebanding dengan imbalan yang diterima, jadi karyawan tidak masih keberatan untuk berbuat yang terbaik juga, demi memenuhi hal tersebut.

Melihat pentingnya perilaku OCB di RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan, dimana jika OCB berlangsung dengan baik maka sebenarnya RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan mempunyai banyak keuntungan diantaranya dapat meningkatkan kinerja individu tenaga keperawatan maupun peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga kinerja organisasi meningkat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti terkait pengaruh karakteristik (*job design*) dan kepuasan kerja (*non job design*) terhadap OCB di RSUD Labuha Halmahera Selatan sehingga hasilnya nanti bisa digunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen RS. Labuha, Halmahera Selatan.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan karakteristik pekerjaan terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*) pada tenaga keperawatan RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan?
- 1.2.2. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*) pada tenaga keperawatan RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan?
- 1.2.3. Apakah ada pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*) pada tenaga keperawatan RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan karakteristik pekerjaan terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*) pada tenaga keperawatan RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan?
- 1.3.2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*) pada tenaga keperawatan RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan?
- 1.3.3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*) pada tenaga keperawatan RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan?
- 1.3.4. Membuat saran untuk peningkatan OCB (*organizational citizenship behavior*) pada tenaga keperawatan RSUD. Labuha Kabupaten Halmahera Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan masukan yang berguna untuk pengambilan keputusan yang melibatkan usaha peningkatan kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan dan OCB (*organizational citizenship behavior*). Penelitian ini juga berguna bagi karyawan untuk memperbaiki kekurangan sehingga dapat memperbaiki atau mempertahankan faktor – faktor yang berpengaruh dalam proses bekerja sehari – harinya.

1.4.2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian dapat dijadikan acuan bagi penulis lain apabila ingin melakukan penelitian tentang teori yang dikemukakan oleh diajukan Hackman dan Oldham mengenai karakteristik pekerjaan maupun Organ (1997) yang mengemukakan OCB (*organizational citizenship behavior*).