

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) di dalam suatu organisasi sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas yang ada di organisasi. Tanpa adanya SDM aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Davoudi (dalam Utama & Wibawa, 2016) menjelaskan dalam setiap perusahaan SDM merupakan sumber daya paling penting yang dimiliki oleh perusahaan. Keseluruhan kegiatan yang ada di perusahaan bergantung pada SDM yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa SDM menjadi penentu keberhasilan sebuah perusahaan mencapai tujuannya. Pentingnya SDM juga terlihat pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan karena jasa kesehatan sangat mengandalkan kualitas pelayanan yang tercermin dari keterampilan karyawan dalam melakukan tugasnya khususnya pada perawat yang harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pasien.

Robbins dan Judge (dalam Lestari & Ghaby, 2018) berpendapat bahwa keberhasilan suatu organisasi apabila anggotanya tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja akan tetapi juga mau melakukan tugas ekstra, seperti kemauan untuk bekerjasama, saling membantu, memberikan masukan, berperan aktif, memberikan pelayanan ekstra serta mampu memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif.

Perilaku karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan diluar tugas yang telah diberikan adalah salah satu bentuk perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Robbins & Judge (dalam Charmiati & Surya, 2019) OCB yaitu perilaku kerja secara ekstra yang bukan bagian dari kewajiban kerja formal dari seorang karyawan namun hal ini memiliki fungsi mendukung adanya fungsi organisasi secara efektif. Selain itu Organ (dalam Charmiati & Surya, 2019) juga menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki perilaku OCB bersedia bekerja melebihi dari kewajiban utamanya yaitu seperti menolong rekan kerja yang memiliki pekerjaan yang berlebih tanpa mengharapkan adanya imbalan dan adanya kesediaan untuk datang bekerja lebih awal.

Menurut Bolino (dalam Prabandewi & Indrawati, 2016) OCB merupakan perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi atau dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang melakukan peran melebihi yang telah diwajibkan. OCB penting karena dapat membantu organisasi untuk dapat beroperasi secara efisien dan lebih lanjut mampu memenangkan keuntungan yang kompetitif.

Selain itu, Gibson (dalam Suzana, 2017) berpendapat bahwa OCB sangat penting dalam keberlangsungan hidup organisasi, bahwa perilaku tersebut bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Ketika karyawan memiliki OCB yang tinggi maka akan menolong rekan kerjanya, menjadi sukarelawan dalam mengerjakan pekerjaan tambahan dan mematuhi aturan serta prosedur yang berlaku di tempat kerja. Dan sebaliknya jika karyawan memiliki OCB yang rendah maka karyawan tidak ada keinginan untuk membantu rekan kerjanya, tidak mau dalam mengerjakan pekerjaan tambahan dan sering melanggar aturan serta prosedur yang berlaku di tempat kerja.

Banyak faktor-faktor yang berhubungan dengan tinggi rendahnya OCB dalam suatu organisasi, kepuasan kerja termasuk salah satunya yang penting dan relatif sering dikaitkan dengan OCB. Dalam penelitian Pradhiptya (2013) dengan menggunakan 52 responden menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, selain itu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Waspodo dan Minadaniati (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB.

Robbins dan Judge (dalam Indrasari, 2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari pandangan individu terhadap pekerjaannya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya dan sebaliknya, jika seseorang memiliki kepuasan kerja yang rendah maka akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sebuah persepsi karyawan tentang pekerjaan yang mereka lakukan, oleh karena itu kepuasan kerja seseorang akan berbeda dengan lainnya.

Kepuasan kerja yang baik akan terwujud jika dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan memiliki OCB terhadap perusahaan. Penumbuhan OCB sangatlah penting untuk mendorong perkembangan perusahaan. Kepuasan kerja tinggi berasal dari OCB yang memberi ikatan kuat antara karyawan dengan perusahaan sehingga mampu menjalankan kewajiban dengan baik sesuai dengan peran dan jabatannya di perusahaan bahkan *extra-role*. Oleh karena itu perusahaan dan karyawan harus mampu bekerjasama untuk mewujudkan terciptanya hal tersebut.

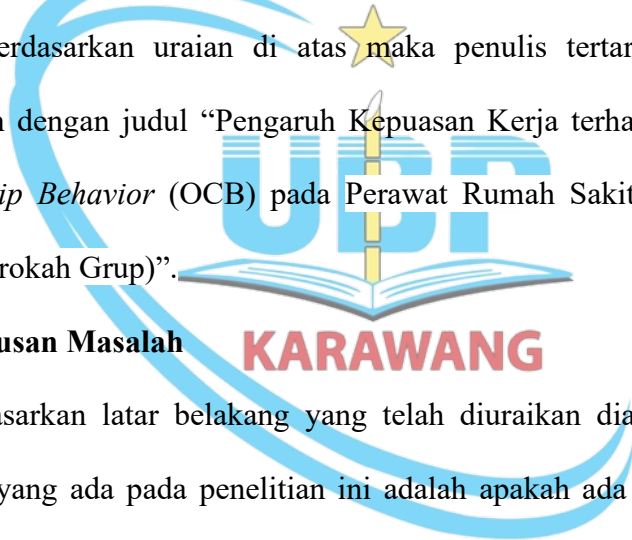
Menurut Wexley dan Yukl (dalam Indrasari, 2017), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam dirinya yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan.

Swaminathan (dalam Charmiati & Surya, 2019) menjelaskan peningkatan OCB bergantung pada kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, apabila karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik maka akan memberikan pengaruh perilaku OCB dalam organisasi. Menurut Maharani (dalam Charmiati & Surya, 2019) semakin karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka akan semakin menimbulkan perilaku OCB pada karyawan karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berusaha melakukan pekerjaannya dengan maksimal dan bahkan melakukan pekerjaan lain diluar kewajibannya sehingga hal tersebut dapat berdampak positif bagi perusahaan.

Sebagaimana penjelasan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Purnama (2013) menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB sangat kuat, searah dan signifikan dan penelitian Watoni & Suryono (2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan OCB mempunyai pengaruh yang signifikan. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin meningkat OCB pada karyawan karena disebabkan kepuasan kerja setiap individu karyawan dipengaruhi terpenuhinya rekan kerja yang suportif, lingkungan kerja yang nyaman dan gaji dan promosi jabatan sehingga kepuasan kerja meningkat dan berdampak baik bagi Perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Citra Sari Husada (Intan Barokah Grup) khususnya pada para perawat yang memiliki hubungan yang erat dengan pasien dalam pelayanan. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan 3 perawat diperoleh informasi adanya indikasi permasalahan yang berkaitan dengan perilaku OCB yaitu terlihat dari beberapa karyawan kurang adanya keinginan untuk membantu karyawan yang lain disaat mereka mengalami kesulitan atau bantuan seperti pada saat tindakan keperawatan, ada pula perawat yang kurang mentaati peraturan yang ada dan masih lambat dalam mengikuti perkembangan serta perubahan dalam perusahaan seperti perubahan jadwal dokter dan sebagainya, dalam bekerja karyawan sering mengeluh dengan pekerjaannya serta karyawan juga kurang aktif berpartisipasi untuk perusahaan. Beberapa permasalahan tersebut sudah mengindikasikan rendahnya OCB yang dimiliki oleh karyawan. Selain itu,

adanya gejala-gejala permasalahan yang berkaitan dengan OCB tersebut disebabkan oleh kepuasan kerja yang rendah. Indikasi rendahnya kepuasan kerja karyawan tersebut yaitu beberapa karyawan masih merasa bahwa gaji yang didapatkan masih kurang dan terkadang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan selama bekerja, karyawan kurang memiliki bimbingan dari atasan, karyawan juga merasa kurang dalam kondisi lingkungan kerja dan hubungan antar rekan kerja serta kesulitan untuk memiliki kesempatan maju atau promosi.

Berdasarkan uraian di atas  maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat Rumah Sakit Citra Sari Husada (Intan Barokah Grup)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada perawat di Rumah Sakit Citra Sari Husada (Intan Barokah Grup)?

C. Tujuan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada perawat Rumah Sakit Citra Sari Husada (Intan Barokah Grup).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan informasi bagi dunia Psikologi mengenai gambaran Kepuasan Kerja terhadap OCB dan juga sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian yang masih berhubungan dengan permasalahan tersebut.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Karyawan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan sarana dalam memberikan informasi terkait Kepuasan Kerja terhadap OCB pada karyawan khususnya perawat Rumah Sakit Citra Sari Husada (Intan Barokah Grup) sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Kerja dengan OCB.

b) Bagi Instansi

Memberikan sumbangan pemikiran dan saran kepada perusahaan agar dapat memperdalam dan memaknai kepuasan kerja terhadap OCB pada karyawan khususnya perawat Rumah Sakit Citra Sari Husada (Intan Barokah Grup).

c) Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan variabel yang sama dan dapat melengkapi kekurangan yang nantinya terdapat pada penelitian ini.