

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan instrumen penting dalam sebuah organisasi yang berperan sebagai ujung tombak maju tidaknya sebuah organisasi tersebut. Maka dari itu setiap organisasi wajib mengelola sumber daya manusianya dengan baik dan tepat agar tujuan dari organisasi itu dapat tercapai dengan baik. Dalam pemilihan sumber daya manusia yang profesional bukan hanya keterampilan saja yang dibutuhkan akan tetapi situasi dimana seorang karyawan yang dengan sukarelawan melakukan hal lebih diluar tanggung jawab pekerjaannya tersebut tanpa adanya unsur paksaan dan pengawasan dari atasan atau yang dapat kita kenal dengan nama perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku ekstra.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) berhubungan dengan (pegawai) sebagai makhluk sosial. Dengan memiliki kemampuan empati terhadap organisasi sehingga dapat mengenal dan memahami pegawai lain dan lingkungannya, sehingga kemudian munculah perilaku *good citizen*. Kecakapan emosi (kemampuan kerja) merupakan bagian dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang mana bisa meningkatkan produktifitas maupun kinerja (Yohanas Oemar, 2015).

Soegandi (dalam Adany dan Kasmiruddin, 2018) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor untuk mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

salah satunya Iklim Organisasi. (Ausri, Susilo dan Sulisty: 2018) mendefinisikan iklim organisasi berwujud sebagai persepsi terhadap lingkungan baik secara individu maupun kelompok.

Iklim Organisasi dipengaruhi dari apa yang terjadi di sebuah organisasi, semua organisasi pastilah memiliki keinginan untuk dapat mencapai tujuannya dengan baik. Menurut Litwin dan Stringer (dalam Ausri dkk, 2018) berpendapat bahwa Iklim Organisasi sesuatu yang dialami oleh anggota yang mana merujuk pada suatu lingkungan internal organisasi, yang mana mempunyai perilaku dan dapat diartikan sebagai sebuah sifat maupun karakteristik dari organisasi. Disini sebuah organisasi harus dapat menciptakan sebuah suasana atau Iklim Organisasi yang dirasa nyaman agar sumber daya manusianya dapat bekerja secara optimal, sehingga mampu meningkatkan Komitmen Organisasi dan kinerja pegawai.

Komunikasi Interpersonal menurut Sule dan Saefullah (2010:299) adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam sebuah organisasi. Komunikasi Interpersonal bisa dilakukan antar individu dalam suatu bagian, antar bagian dalam organisasi, antar bawahan, antar pimpinan, maupun antar pimpinan dan bawahan. Jadi Komunikasi Interpersonal merupakan sebuah komunikasi dengan tujuan bertukar informasi dengan bahasa yang mudah dipahami yang dapat dilakukan antar karyawan, antar bagian maupun antar atasan dengan bawahan. Aktivitas Komunikasi Interpersonal juga mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ini didukung dengan penelitian Ilva Novira (2019) yang menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pada hakekatnya Komunikasi

Interpersonal adalah komunikasi yang terjalin dari 2 atau lebih komunikator. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Timbal baliknya dapat dirasakan seketika itu karena ia bisa mengetahui dengan pasti dari tanggapan dari lawan komunikasinya. Artinya apa, dalam Komunikasi Interpersonal tidak hanya terjadi komunikasi satu arah, melainkan terjadinya komunikasi timbal balik. Para pegawai diharapkan mampu melakukan Komunikasi Interpersonal dengan baik agar terciptanya sebuah keharmonisan, karena melalui Komunikasi Interpersonal yang baik dapat terciptanya sikap positif anggota sebagai bentuk dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Komitmen sendiri juga memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang mana pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi maka ia akan memberikan pelayanan yang baik. Seorang pegawai yang memiliki komitmen tinggi maka ia akan cenderung menampilkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang paling tinggi pula, dengan sikap bersedia melaksanakan suatu tugas dan menjalankan prinsip serta etika yang berlaku, dan cenderung tidak iri hati jika rekan kerjanya mendapat hak istimewa dari atasan yang tidak didapatkan olehnya, tetapi antusias dan semangat dalam bekerja masih melekat dalam dirinya.

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang kesehatan, baik yang disediakan oleh swasta maupun pemerintah yang mana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan dituntut untuk selalu memelihara kesehatan dan keselamatan pasien. Semua profesi yang berkaitan

dengan pelayanan kesehatan dirumah sakit sangatlah penting dimana bertujuan untuk menunjang kualitas pelayanan dari rumah sakit tersebut. Salah satunya adalah perawat yang mana merupakan sebagai ujung tombak untuk menentukan suatu pelayanan rumah sakit terhadap pasien, karena perawat merupakan tenaga medis yang paling lama berhubungan dengan pasien. Oleh sebab itu, sumber daya manusia yang profesional menjadi salah satu kunci utama untuk menentukan tentang baik buruknya suatu pelayanan rumah sakit terkait pelayanan yang diberikan terhadap pasien maupun keluarga pasien.

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen merupakan sebuah rumah sakit umum dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum maupun sampai dengan spesialis yang dengan dilengkapi pelayanan penunjang medis sampai 24 jam, dengan lokasi di jalan Jepara Km. 6 Mijen Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Mijen. Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen merupakan rumah sakit tipe C dengan kriteria serta fasilitas yang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 yang terdiri dari pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialistik dasar, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik. Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Kudus tergolong rumah sakit baru di wilayah Kabupaten Kudus yang mana pada tanggal 7 Juni 2012 baru diresmikan dengan status dibawah kepemilikan Yayasan Kumala Siwi Mijen.

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen tergolong rumah sakit baru namun tidak menjadi hambatan untuk tetap memberi pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Berbagai macam strategi terus dilakukan untuk meningkatkan

perkembangan rumah sakit, seperti bertambahnya beragam jenis pelayanan medis anatar lain poliklinik gigi, poliklinik umum, poliklinik spesialis, instansi bedah sentral, instalasi gawat darurat, ruang bersalin, hemodialisa, dan tepat pada perayaan ulang tahunnya yang ke 7 pada 7 juni 2019 lalu dengan dihadiri dan diresmikan oleh Bupati Kudus H.M Tamzil yaitu Ponek Adhisti, hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit terus berkontribusi untuk selalu meningkatkan pelayanan bidang kesehatan pada masyarakat, serta rawat inap yang terdiri dari kelas I, II,III dan VIP yang dilengkapi dengan pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, fisioterapi serta *home care*. Sebagai rumah sakit yang tergolong baru RSUD Kumala Siwi Kudus juga menjalin kerja sama dengan institusi pemerintahan maupun swasta serta perusahaan di sekitar wilayah Kudus guna memenuhi dan memfasilitasi kebutuhan akan pelayanan kesehatan masyarakat.

Salah satu profesi yang memiliki peran terpenting pada sebuah rumah sakit adalah perawat. Tanpa adanya perawat maka tugas seorang dokter akan berat dalam menangani pasien, tanpa adanya perawat pasien juga akan terabaikan karena perawat merupakan penjaln kontak pertama dan terlama dengan pasien. Perawat sendiri merupakan sumber daya terbesar dirumah sakit dan merupakan sebuah profesi yang memberikan pelayanan terhadap pasien selama 24 jam.

Perilaku Eksta (*Organizational Citizenship Behavior*) perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar dimana untuk menentukan pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap upaya dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit juga disertai dengan apa yang disebut perilaku ekstra. Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai yang bernama Ibu Eka sebagai Kepala Ruang Rawat Inap Adhikari ia

menuturkan bahwa perawat memegang peranan penting dalam rumah sakit. Karena perawatlah yang tahu tentang apa saja yang dilakukan pasien dan perawat wajib mengetahui perkembangan apa saja yang ditunjukkan pasien selama masa perawatan, memogram obat selama 24 jam, serta memastikan pasien meminum obatnya dan bertanggung jawab atas keamanan pasien. Jadi perawat bukan hanya pembantu dokter yang harus selalu menunggu tugas apa yang diberikan oleh dokter, akan tetapi juga memiliki peranan tersendiri yang menyangkut pelayanan kesehatan terhadap pasien. Dan bersama dengan beberapa perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Kudus pada tanggal 31 Oktober 2019 diketahui bahwa mereka bekerja berdasarkan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Namun terdapat juga perawat yang mengatakan bahwa mereka tidak selalu bekerja memperhatikan SOP tetapi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Adany (2018) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan prima diantaranya adalah pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja atau iklim organisasi dan keselarasan hubungan kerja dan insentif atau imbalan. Iklim Organisasi merupakan serangkaian keadaan lingkungan organisasi yang dirasakan langsung atau tidak langsung oleh pegawai dan dapat mempengaruhi pegawai. Subramani dkk, (2016) mendefinisikan Iklim Organisasi sebagai sebuah makna yang dimiliki oleh setiap anggota organisasi yang berkaitan dengan peristiwa-peristiwa, kebijakan, praktik dan prosedur yang mereka alami dan perilaku-perilaku mereka lihat dihargai, didukung dan diharapkan.

Komunikasi Interpersonal merupakan faktor yang sangat penting untuk mewujudkan keberhasilan suatu pekerjaan dan sekaligus memiliki peran penting dalam kesuksesan sebuah organisasi. Berdasarkan prasurvey dengan salah satu pegawai yang bernama Ibu Eka sebagai Kepala Ruang Rawat Inap Adhikari ia menuturkan bahwa para pegawai masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut dalam hal komunikasi. Hasil dari wawancara tersebut juga diperoleh informasi bahwa komunikasi yang terjalin dalam Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen bersifat hirarkis antara atasan dengan bawahan. Komunikasi yang terjalin hanya bersifat perintah, baik terkait dengan tugas atau pekerjaan sesuai jabatan ataupun perintah lainnya yang tidak berhubungan dengan tugas ataupun jabatannya dalam sebuah struktur organisasi. Pola Komunikasi tersebut memunculkan rasa ketidaknyamanan dalam suatu individu terutama bila saat bersamaan dengan tugas pekerjaannya. Apabila sebuah Komunikasi Interpersonal tidak dikelola dengan baik maka akan berdampak negatif bagi suatu instansi atau organisasi antara lain menurunnya Komitmen suatu pegawai terhadap organisasinya dikarenakan ketidakmampuan mengkomunikasikan tujuan organisasi serta tugas yang harus dikerjakan, meningkatnya tingkat kesalahan karena kurangnya pemahaman tentang tugas dan instruksi yang diberikan, menurunnya moral pegawai yang mana akan berujung pada ketidakpedulian terhadap tujuan organisasi dan hanya sekedar mengerjakan suatu pekerjaan dengan kualitas seadanya.

Penelitian prasurvey yang dilakukan peneliti tentang judul yang diajukan terhadap 10 perawat RSUD Kumala Siwi Mijen dengan hasil presentase sebagai berikut:

Tabel 1.1

Hasil Prasurvey terhadap perawat RSUD Kumala Siwi Mijen

NO	PERTANYAAN	YA	%	TIDAK	%
1	Saya memahami tentang tujuan yang diinginkan organisasi	7	70%	3	30%
2	Saya selalu menerima informasi yang jelas menyangkut pekerjaan dari atasan	6	60%	4	40%
3	Saya merasa senang menjadi bagian dari organisasi	10	100%	0	0%
4	Saya pernah dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan	4	40%	6	60%

Sumber: Hasil Prasurvey, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari 4 pernyataan tentang judul yang ingin diteliti terdapat pernyataan yang memiliki nilai presentase mengkhawatirkan yaitu sebesar 40% (Saya pernah dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan). Hal ini menunjukkan bahwa perilaku ekstra atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen masih terbilang rendah karena masih dibawah nilai rata-rata.

Research gap dalam penelitian ini adalah penelitian Ahmad Firdaus Ruri Pradana dan Dewie Triwijayanti (2016) dengan hasil bahwa Komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berbeda dengan penelitian dari Albert Kurniawan (2015) yang menyatakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dalam penelitian Luna Manda Kasim, I G A Dewi Adnyani dan I Gst Salit Ketut Netra (2017) menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi. Lain halnya dengan hasil penelitian Jumaria Sirait (2016) pada penelitiannya menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh antara Komunikasi Interpersonal dengan Komitmen Organisasi.

Dari penelitian Imam Darmawan (2017) yang menyatakan bahwa Iklim Organisasi secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Dan ini berbeda pendapat dengan penelitian Shonia Rahma Ausri, Heru Susilo dan Muhammad Cahyo Widodo Sulistyo (2018) yang menyatakan bahwa Iklim Organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasional.

Dalam penelitian Fathimah Adany dan Kasmiruddin (2018) yang menyatakan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Lain halnya dengan penelitian Ngadiman, Anis Eliyana dan Dwi Ratmawati (2013) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dari penelitian Ilva Novira (2019) menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) namun pada kategori lemah. Berbeda dengan penelitian Kasim, Adnyani

dan Netra (2017) yang menyatakan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan uraian diatas dan didasari dengan fenomena bisnis yang telah dijabarkan oleh penulis pada bagian latar belakang maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Dampak Iklim Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen)”**

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi ruang lingkup penelitian yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan, sehingga mampu menghasilkan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria batasan yang diterapkan, antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan Di Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen dengan 152 Responden Pegawai Medis dan Non Medis
2. Variabel Endogen dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
3. Variabel Eksogen dalam penelitian ini adalah Iklim Organisasi dan Komunikasi Interpersonal
4. Variabel Intervening dalam penelitian ini adalah Komitmen Organisasi

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan didasari dengan fenomena bisnis yang telah dijabarkan oleh penulis pada bagian latar belakang dapat dihasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Terdapat *research gap* atau perbedaan hasil penelitian dari jurnal-jurnal terdahulu yang dijadikan referensi oleh penulis mengenai variabel Iklim Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening.
2. Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat yang menjadi objek penelitian ini.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dibentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen?
3. Bagaimana pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen?

4. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen?
5. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?
6. Bagaimana pengaruh Iklim Organisasi terhadap terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?
7. Bagaimana pengaruh Komunika^s Interpersonal terhadap terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini diantaranya:

1. Menganalisa pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?
2. Menganalisa pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?

3. Menganalisa pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat Rumah Sakit Kumala Siwi Kudus?
4. Menganalisa pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?
5. Menganalisa pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?
6. Menganalisa pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?
7. Menganalisa pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Komitmen Organisasi pada Pegawai Medis dan Non Medis Rumah Umum Sakit Kumala Siwi Mijen?

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian tentunya memiliki kegunaan yang dicapai guna memberikan manfaat kepada berbagai pihak seperti:

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dalam bidang SDM dan juga nantinya dapat dijadikan literatur untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam upaya pengelolaan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Iklim Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening.

