

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan suatu ilmu atau cara mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal agar mencapai tujuan (gold) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal (Zainal, 2014:1).

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat tidak lepas dari bagaimana peran sumber daya manusia dalam membantu kinerja instansi dalam memenuhi targetnya yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan dituntut untuk selalu memelihara kesehatan dan keselamatan pasien yang tentunya akan berdampak pada peningkatan profit dari rumah sakit tersebut.

Instansi dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat tentunya membutuhkan SDM dengan kualitas mumpuni. SDM merupakan aset berharga yang penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena organisasi akan berhasil ketika memiliki sumber daya yang dapat diandalkan (Ardana, dkk. 2012:3). Sumber daya manusia yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada perusahaan. Organisasi akan sangat membutuhkan karyawan yang berdedikasi dalam bekerja diluar dari *job descnya* masing-masing. Perilaku ini disebut perilaku *extra role* atau *perilaku organizational citizenship behavior* (Putu, 2017).

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen adalah Rumah sakit tipe D yang terakreditasi Paripurna KARS pada tahun 2017 dan mendapatkan penghargaan sebagai Rumah sakit terbersih di Kabupaten Kudus pada tahun 2016. Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Kudus terletak di Jl. Jepara Km 6 Desa Mijen Rt 10 Rw 06, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus, didirikan pada tanggal 7 Juni 2012.

Berdasarkan hasil prasurvei dengan menggunakan wawancara awal terhadap 10 orang pegawai RSUD Kumala Siwi Mijen, mengindikasikan adanya permasalahan terkait perilaku OCB dari pegawai. Indikasi adanya permasalahan mengenai OCB pegawai RSUD Kumala Siwi Mijen disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Hasil Prasurvei terhadap Pegawai RSUD Kumala Siwi Mijen

NO	PERNYATAAN	YA	%	TIDAK	%
1	Senantiasa datang tepat pada waktunya agar pekerjaan terselesaikan dengan baik	6	60%	4	40%
2	Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh orang lain	8	80%	2	20%
3	Organisasi peduli terhadap pendapat dan ide-ide saya	7	70%	3	30%
4	Mempunyai keinginan yang kuat untuk setia terhadap organisasi	9	90%	1	10%
5	Dalam keadaan yang kurang ideal, pegawai diharapkan memberikan toleransi tanpa mengajukan keberatan	3	30%	7	70%

Sumber : Hasil Prasurvei, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terdapat pernyataan yang memiliki nilai presentase rendah yaitu sebesar 30% yaitu pada tingkat OCB pegawai RSUD Kumala Siwi Mijen. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku OCB yang masih kurang menunjukkan bahwa ada beberapa pegawai yang mengharapkan adanya toleransi tanpa mengajukan keberatan daripada bersikap sukarela terhadap apa yang dilakukan ketika melaksanakan pekerjaan.

Indikasi rendahnya perilaku OCB dari pegawai akan berdampak negatif bagi kinerja instansi karena tidak sesuai dengan indikator dari OCB yang dikemukakan oleh Luthans (2011:149) tentang *altruism*, *courtesy*, *conscientiousness*, *sportmanship* dan *civic virtue*. Instansi sebaiknya memperhatikan kualitas pegawainya karena OCB merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melakukan pekerjaan melebihi apa yang menjadi tanggung jawab formalnya (*job description*) secara sukarela yang secara tidak langsung tidak dihargai namun bisa membawa keefektifan dalam pencapaian tujuan organisasi (Luthans, 2011:149). Perilaku OCB sangatlah penting bagi suatu organisasi dimana ketika pegawai mampu menunjukkan perilaku OCB maka tentunya akan berdampak pada kinerja instansi. OCB seringkali dikaitkan dengan perilaku *extra role*, yaitu bagaimana seorang pegawai mau bekerja melebihi apa yang ditugaskan tanpa dibayar. Artinya segala pekerjaan yang dilakukan diluar kewajiban pegawai dilakukan secara sukarela. Perilaku *extra role* juga dilihat dari bagaimana pegawai mau membantu sesama rekan kerjanya yang kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Munculnya perilaku OCB dapat dilihat dari bagaimana pegawai saling membantu sesama rekan kerjanya, rela bekerja melebihi apa yang sudah ditugaskan, bagaimana aturan-aturan atau prosedur yang ada di tempat kerja, dan mampu menahan segala keluh kesah mengenai pekerjaannya. Tugas-tugas

pimpinan akan menjadi lebih ringan ketika pegawai suatu instansi memiliki OCB, yang akan berdampak pada produktivitas instansi.

Pentingnya membangun OCB dalam lingkungan kerja, tidak lepas dari bagaimana komitmen yang ada dalam diri pegawai tersebut untuk memajukan organisasinya. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan menunjukkan kesetiaannya terhadap suatu organisasi.

Komitmen organisasi merupakan loyalitas pegawai dimana anggota menunangkan perhatiannya pada organisasi untuk keberhasilan serta kemajuannya (Laela, 2019). Komitmen organisasi di artikan sebagai sikap karyawan atau bagaimana organisasi mampu dalam mengikat karyawan agar setia pada organisasi (Maysarah dan Mudji, 2015). Komitmen dapat menjadi faktor penting yang berkontribusi pada efisiensi organisasi itu sendiri (Pangestuti, 2018). misalkan ketika suatu instansi atau organisasi memiliki pegawai dengan komitmen tinggi, segala kegiatan maupun pekerjaan didalam organisasi tersebut akan dapat dikerjakan secara efisien karena didalam diri pegawai tertanam tekad untuk bekerja dan mengabdikan pada organisasi.

Sanhaji (2016) menyatakan karyawan yang mempunyai komitmen tinggi akan bekerja secara ekstra untuk mencapai tujuan perusahaan dan mempunyai keinginan kuat untuk bekerja dan tetap bertahan pada organisasi tempatnya bekerja. Komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan OCB dan berpengaruh terhadap produktivitas. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan segala tugas-tugas baik yang menjadi kewajibannya maupun diluar kewajibannya, seperti ketika terdapat pegawai yang

tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka pegawai yang berkomitmen akan cenderung membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membanding-bandingkan kemampuannya dengan pegawai lain.

Budaya organisasi mampu memberikan dampak positif bagi OCB dan komitmen organisasi disuatu organisasi atau instansi, Budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota yang membedakan organisasi dari organisasi lain (Robbins dan Judge, 2013:512). Budaya organisasi merupakan suatu pedoman atau asumsi dasar yang diterapkan karyawan dalam berperilaku disuatu organisasi. Saputra dan I Wayan (2019) mengemukakan bahwa kebiasaan dari para karyawan untuk bekerja lebih efektif, ketika karyawan didorong komitmen organisasi. Semakin baik atau kuat budaya yang dimiliki oleh organisasi maka semakin tinggi komitmen karyawan untuk berorganisasi di perusahaan.

Budaya organisasi terbentuk berdasarkan visi dan misi organisasi atau instansi yang diciptakan sebagai upaya pemenuhan terciptanya tujuan organisasi atau instansi. Setiap organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda sehingga karyawan pun harus menyesuaikan budaya organisasi dimana karyawan tersebut berada. Budaya organisasi sebagai landasan karyawan baik secara norma dan perilaku karyawan dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Budaya organisasi memiliki dampak yang kuat pada perilaku karyawan yang diikuti dengan efektivitas organisasi dan akan memudahkan pimpinan dalam memahami organisasi dimana mereka bekerja tidak hanya untuk perumusan

kebijakan dan prosedur, tetapi untuk memahami perilaku manusia dan pemanfaatan sumber daya manusia mereka dengan cara terbaik (Maysarah dan Mudji, 2015). Instansi perlu membangun budaya organisasi yang kuat bersama dengan karyawan karena faktor ini memiliki pengaruh akan munculnya perilaku positif di antara karyawan, salah satunya adalah perilaku yang menunjukkan OCB.

Faktor lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap OCB adalah kecerdasan emosional. Kemajuan teknologi pada saat ini, berdampak pada persaingan yang dihadapi semakin ketat, sehingga diperlukan sumberdaya yang mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Kebutuhan dan kemajuan teknologi yang terus berkembang mengharuskan sumber daya untuk mengikuti arus tersebut. Tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam organisasi, karena sebaik apapun teknologi maupun sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tidak akan berhasil tanpa sumber daya manusia yang berkualitas. Keadaan menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar merupakan keadaan dimana seseorang harus cerdas membawa dirinya agar bermanfaat untuk segala sesuatu yang ada disekitarnya. Kecerdasan emosional sendiri yang dapat menggambarkan hal tersebut, dimana kecerdasan emosional mampu dan memahami secara efektif dan mengelola emosi untuk diri sendiri dan orang lain secara positif dan produktif. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tepat dan tegas walaupun sedang berada dalam keadaan yang tertekan (Auda, 2016). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka akan mampu

menyelesaikan masalah yang dihadapinya, sehingga akan mendorong peningkatan komitmennya terhadap organisasi.

Individu perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang cerdas secara akademik tetapi kurang mempunyai kecerdasan emosional, ternyata gagal dalam meraih kesuksesan di tempat kerja (Goleman, 2015:14). Kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis dan mendukung kinerja (Goleman, 2015:14). Individu dengan ketrampilan sosial yang baik akan mampu berkomunikasi maupun bernegosiasi dalam memecahkan suatu masalah, mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama. Komunikasi yang baik akan menciptakan kerja sama antar karyawan sehingga efektivitas organisasi maupun lingkungan kerja psikologis yang kondusif dapat terwujud. Kerja yang kondusif dapat menciptakan motivasi karyawan. Karyawan dengan motivasi tinggi akan meningkatkan kepuasan dan lebih terdorong untuk berprestasi dalam pekerjaannya, berkomitmen terhadap kelompok maupun organisasi serta memiliki inisiatif dan optimisme yang tinggi (Goleman, 2015:14).

Dukungan organisasi juga dapat memberikan pengaruh terhadap komitmen organisasi. Dukungan organisasi merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan komitmen organisasi. Memberi dukungan dapat memberi

kontribusi terhadap kinerja yang lebih tinggi pada karyawan. Organisasi perlu memperlakukan pegawainya secara manusiawi, karena pegawai bukanlah alat yang hanya dituntut untuk bekerja secara optimal saja, tetapi pegawai juga harus diperhatikan kebutuhan-kebutuhannya, seperti kesejahteraan, penghargaan, pengakuan dan kesempatan untuk berkembang. Pegawai akan mempunyai persepsi ketika apa yang mereka berikan tidak sebanding dengan apa yang diterima, akibatnya pegawai akan menjadi malas dan sering absen. Pegawai yang merasa bahwa organisasi ditempatnya bekerja memberikan dukungan, menghargai hasil kerja dan peduli akan kesejahteraan pegawai, maka pegawai akan cenderung lebih berkomitmen terhadap organisasinya.

Dukungan organisasi juga dapat memberikan dampak terhadap OCB, dengan dukungan organisasi yang rendah akan mempengaruhi pandangan karyawan terhadap organisasinya. Dukungan organisasi diartikan sebagai seberapa jauh karyawan beranggapan bahwa kontribusi mereka dihargai dan organisasi peduli dengan kesejahteraannya atau seberapa jauh organisasi ada disamping mereka (Indra, 2014:589).

Research gap penelitian ini terdiri dari Hardiyanti, dkk (2016), Saputra dan I Wayan (2019), Sanhaji, dkk (2016), dan Atmaja, dkk (2015) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Logahan dan Sherley (2014) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak memiliki pengaruh secara signifikan dan negatif terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti hubungan budaya organisasi berbanding terbalik dengan komitmen organisasi. Jika budaya

organisasi semakin baik, maka komitmen organisasi akan menurun. Begitu juga sebaliknya jika komitmen organisasi meningkat, maka budaya organisasi menurun.

Rachmelya dan Arna (2017), Auda (2016), dan Atmaja, dkk (2015) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Berbanding terbalik, Suherman (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak terbukti berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Saputra dan I Wayan (2019), Wijaya dan Ahyar (2017), Rikmaratri, dan Afwan (2018), Ardi dan Ketut (2015), Fahrizal (2017), dan Laela (2019) menyatakan bahwa dukungan organisasi secara signifikan berhubungan positif terhadap komitmen organisasi. Namun penelitian yang dilakukan oleh Asrunputri (2017) menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan positif antara dukungan organisasi dengan komitmen organisasional.

Sari (2016), dan Saputra dan I Wayan (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap OCB. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Iriani (2016), Logahan dan Sherley (2014), Sanhaji, dkk (2016) menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Dwisara, dkk (2018), Mahri, dkk (2018), Pratama (2016), Barza dan Juli (2019), Helmy (2016), dan Haryono (2017), menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Berbanding terbalik dengan penelitian Sanhaji, dkk (2016), Ardi dan Ketut (2015) dan

Adianita, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap OCB.

Osman, et al (2015), Seung Hyun, et.al (2018), Suwandewi dan I Gusti (2016), serta Pangestuti (2018), menyatakan bahwa dukungan organisasi secara positif mempengaruhi OCB. Berbeda dengan, Ardi dan Ketut (2015), Wijaya dan Ahyar (2017) menunjukkan dukungan organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap OCB.

Fitria, dkk (2015), Hardiyanti (2016), dan Ariasti dan Nury (2017) menyatakan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Namun penelitian yang dilakukan oleh Sanhaji, dkk (2016), Adianita, dkk (2017), Kurniawati dan Amin (2015), menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Dampak Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi (Studi pada RSUD Kumala Siwi Mijen)”.

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi ruang lingkup sesuai dengan tujuan penelitian, Kriteria batasan yang diterapkan, antara lain sebagai berikut :

1.1.1 Variabel budaya organisasi, kecerdasan emosional, dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasi.

1.1.2 Lokasi penelitian pada RSUD Kumala Siwi Mijen dengan meneliti pegawai RSUD Kumala Siwi Mijen.

1.3 Perumusan Masalah

Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintah mempunyai *organizational citizenship behavior* atau perilaku organisasi yang sangat membantu para pegawai, dalam lingkup sosial pekerjaan mereka. Beberapa aspek yang dibutuhkan dan sekaligus dapat menentukan tinggi rendahnya kadar perilaku organisasi para pegawai baik kontrak maupun permanen adalah komitmen, kepatuhan dan partisipasi mereka terhadap instansi pemerintah yang menaungi. Rendahnya kualitas sumber daya manusia tentunya akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan maupun pegawai itu sendiri. Sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan pegawai yang benar-benar berkualitas. Sebab pegawai yang baik cenderung akan menunjukkan perilaku organisasi dimana perilaku organisasi merupakan kontribusi positif individu terhadap perusahaan melebihi tuntutan peran ditempat kerja. Pegawai yang memiliki perilaku organisasi akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya (Purnami, 2014). Komitmen organisasi merupakan sikap yang menunjukkan lebih dari sekedar keanggotaan formal, tetapi juga meliputi sikap menyukai organisasi dan ketersediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya (Suparyadi, 2015:452). Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan upaya lebih maksimal dalam melaksanakan tugas. Karyawan yang memiliki komitmen

terhadap organisasi, dipercaya dapat mendedikasikan waktu, energi, serta talenta mereka yang lebih besar kepada organisasi, dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki komitmen.

Berdasarkan pengertian dari rumusan masalah diatas OCB dan Komitmen Organisasi sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk membangun Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasi. Sehingga muncul beberapa pertanyaan penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada RSUD Kumala Siwi Mijen?
2. Bagaimana kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada RSUD Kumala Siwi Mijen?
3. Bagaimana dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada RSUD Kumala Siwi Mijen?
4. Bagaimana budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen?
5. Bagaimana kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen?
6. Bagaimana dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen?
7. Bagaimana komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen?

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi pada RSUD Kumala Siwi Mijen.
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada RSUD Kumala Siwi Mijen.
3. Menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi pada RSUD Kumala Siwi Mijen.
4. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen.
5. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen.
6. Menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen.
7. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Kumala Siwi Mijen.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi RSUD Kumala Siwi Mijen. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi sebagai

literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai *Organizational Citizenship Behavior*.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan, sumbangan informasi, ataupun sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya instansi kaitannya dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

