

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Meningkatkan kinerja di rumah sakit dan memenangkan persaingan dalam bidang layanan kesehatan, organisasi perlu mengembangkan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia memberi keunggulan kompetitif organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kesuksesan dan kinerja organisasi bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, Oleh sebab itu organisasi menuntut agar para pegawai menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan/ organisasi secara keseluruhan (Sedarmayanti, 2019:3).

Komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu organisasi Robert dan Kinicki (Robert Kreitner, 2011:42).

Komitmen dalam organisasi akan membuat pekerja memberikan yang terbaik kepada organisasi tempat dia bekerja. Komitmen organisasional merupakan usaha mengidentifikasi diri dan melibatkan diri dalam organisasi dan berharap tetap menjadi anggota organisasi (Robbin, 2016:87). Menurut Allen dan Mayer (2010) ada tiga komponen dalam komitmen yaitu: (a) *affective* (menunjukkan keinginan karyawan

untuk melibatkan diri dan mengidentifikasi diri dengan organisasi karena adanya kesesuaian nilai-nilai dalam organisasi). (b) *continuance* (komitmen yang timbul karena ada kekhawatiran terhadap kehilangan manfaat yang biasa diperoleh dari organisasi) (c) *normative* (komitmen yang muncul karena karyawan merasa berkawajiban untuk tinggal dalam organisasi).

Komitmen organisasional menurut Meyer dkk (2017:85) tidak hanya berhubungan dengan tingkat keluar masuknya karyawan, melainkan juga berkaitan dengan tingkat kerelaan karyawan untuk berkorban bagi perusahaan. Komitmen organisasional menurut Allen dan Meyer (Dunham dkk, 2019:63) dapat diartikan sebagai kelekatan emosi, identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Sistem tanggapan yang disediakan oleh organisasi terkadang kurang mendapat perhatian dari para karyawan untuk lebih menumbuhkan sikap loyal terhadap karyawan, hal ini disebabkan adanya rasa khawatir dari para karyawan akan mendapatkan sanksi bila menyampaikan keluhannya. Oleh karena itu perlunya kepercayaan yang tinggi serta dukungan organisasi terhadap karyawan menjadi suatu hal yang penting bagi tiap-tiap anggota organisasi (Buchanan dan Boswell, 2012). Steers (Oktoita, Rosyid, Lestari, 2011:65) menyebutkan bahwa komitmen yang kuat dapat membawa dampak positif, antara lain: peningkatan prestasi kerja, kepuasan motivasi kerja, masa kerja, kinerja, dan karyawan lebih rajin masuk kerja sehingga mengurangi absensi dan menurunkan *turn over*.

Berikut ini adalah data tentang tingkat kurang optimalnya komitmen organisasi diindikasikan dari tingkat kehadiran dan keterlambatan karyawan.

**Tabel 1.3**

**Tingkat keterlambatan Karyawan RS Aisyiyah Kudus**

Bulan	Jumlah Karyawan terlambat
Juli	9
Agustus	8
September	7
Oktober	4
November	9
Desember	7

Sumber : RS Aisyiyah 2020.

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat indisipliner karyawan RS Aisyiyah dari bulan Juli hingga Desember masih terjadi. Ketidakhadiran atau keterlambatan karyawan di dalam bekerja dapat menghambat pengembangan karir karyawan tersebut. Hal ini dapat dijelaskan, bahwa jika karyawan tidak hadir atau terlambat dalam bekerja maka tugas yang dibebankan kepadanya akan terbengkalai atau tidak selesai sesuai waktu yang diharapkan, sehingga akan menimbulkan ketidakefektifan dan waktu seseorang dalam bekerja.

Organ (2016) mendefinisikan *organization citizenship behaviour* (OCB) sebagai perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), serta tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal dan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Definisi tersebut diuraikan kedalam beberapa poin, yaitu (1) perilaku individu yang bebas; (2) tidak secara langsung dan eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal; (3) secara bersama-sama mendorong fungsi efisiensi dan efektifitas organisasi. *Altruism, cortessy, sportmanship, conscientiousness* dan *civic virtue* merupakan lima dimensi dari OCB. Fenomena OCB di RS Aisyiyah Kudus berdasarkan hasil wawancara pra survey kepada karyawan RS Aisyiyah Kudus,

diperoleh penjelasan bahwa masih ada pegawai yang belum melakukan perilaku untuk sukarela membantu pekerjaan teman saat overload serta ada pegawai yang tidak tiba tepat waktu di kantor.

Kapabilitas individu merupakan proses mengaplikasikan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk melaksanakan strategi pekerjaan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan nilai bagi suatu organisasi (Day, 2014:58). Kapabilitas individu individu yang tinggi dapat berdampak pada kinerja yang tinggi. Oleh karenanya, strategi untuk meningkatkan kapabilitas individu yang dapat menunjang kinerja cukup dibutuhkan (Menon et al., 2019). Individu yang terus belajar untuk mengembangkan kapabilitas individunya dapat menjadi semakin trampil dan dapat mempengaruhi kinerjanya. Hal serupa ditemukan dalam sejumlah penelitian yang menyatakan bahwa kapabilitas individu kerja yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik, semakin tinggi kapabilitas individu yang dimiliki seseorang, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Pangastuti dalam (Mahmudi, 2015:96) mengungkapkan bahwa usaha-usaha manajemen kinerja ditujukan untuk mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tertinggi organisasi. Lebih lanjut, Hasibuan (2017:52) menyatakan kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh

karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Robertson (Mahmudi, 2015) mengungkapkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh adanya tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan. Kepuasan yang dirasakan setiap karyawan akan mengakibatkan peningkatan dalam kinerja seorang karyawan, karena menganggap pekerjaannya sebagai sebagai suatu yang menyenangkan. Pernyataan Robbins (2016:58) yang menyatakan bahwa karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain, dan kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Hal ini didukung oleh Taurisa dan Ratnawati (2012) bahwa terdapat pengaruh yang searah antara komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional dalam diri karyawan, maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yang baik akan memberikan keuntungan untuk jangka panjang terhadap perusahaan, maka dari itu karyawan harus dapat mengelola dengan cara yang tepat. Windryanto, 2011:85) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menjalankan tugas kewajibannya sebagai seorang pegawai/karyawan, dengan demikian persoalan kinerja karyawan juga berhubungan

dengan persoalan kemampuan orang untuk mengembangkan dirinya agar mampu berkarya mencapai tujuan yang dikehendaki oleh organisasi.

Beberapa *research gap* penelitian ini antara lain M. Aditya Putra Pratama, Fareshti Nurdiana Dihan (2017) menyatakan pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda Mini Setiyarti dan Mulyanto (2014) menyatakan pengaruh Komitmen Organisasi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan

Harmay Adhiguna (2017) menyatakan komitmen organisasi mempengaruhi secara signifikan kepuasan kerja. Berbeda Mini Setiyarti dan Mulyanto (2013) yang menyatakan yang mentarakan Komitmen organisasi tetapi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Harmay Adhiguna (2017) Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan secara positif signifikan Nur Abidin (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah penelitian sebagai berikut ini.

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh komitmen terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh kapabilitas individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus?

- 1.2.4. Bagaimana pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus?
- 1.2.5. Bagaimana pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus?
- 1.2.6. Bagaimana pengaruh kapabilitas individu terhadap kinerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus?
- 1.2.7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1.3.1. Menganalisis pengaruh komitmen terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus.
- 1.3.2. Menganalisis pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus.
- 1.3.3. Menganalisis pengaruh kapabilitas individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus.
- 1.3.4. Menganalisis pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus.
- 1.3.5. Menganalisis pengaruh *Organization Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus.

1.3.6. Menganalisis pengaruh kapabilitas individu terhadap kinerja karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus.

1.3.7. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan karyawan pada RS. Aisyiyah Kudus.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1.4.1. Manfaat Teoritis, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang komitmen, *Organization Citizenship Behavior (OCB)*, dan kapabilitas individu, terhadap kepuasan dan kinerja.

1.4.2. Manfaat Praktis, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap karyawan RS. Aisyiyah Kudus.

