

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, sehingga diperlukan pengelolaan yang maksimal. Faktor yang perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen rumah sakit adalah peran sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada para pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu berarti memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan individu dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan harus secara serius untuk meningkatkan mutu layanan sehingga masyarakat terpuaskan (Sudarmo & Wibowo, 2019).

Pihak rumah sakit seharusnya memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang kondusif yaitu dengan menciptakan atmosfir yang mengutamakan kepentingan pasien dengan pemberdayaan perawat sebagai subjek yang dinamis untuk melakukan tindakan produktif dalam suatu tim. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), tetapi perilaku karyawan yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Perilaku karyawan di luar tugas yang

tercantum pada deskripsi pekerjaannya disebut Organ (2016) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Orang-orang dalam suatu organisasi memiliki berbagai sikap yang mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi tersebut, diantaranya yaitu keterlibatan kerja yang merupakan suatu hal baru untuk memasuki perilaku organisasi. Keterlibatan kerja merupakan sikap seseorang yang menilai dirinya dengan cara mengidentifikasi pekerjaannya dan melakukan kontribusi di dalam perusahaannya serta menganggap bahwa pekerjaan yang dilakukan adalah hal yang penting bagi hidupnya (Robbins, 2015: 55). Karyawan dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi menganggap tugas kerjanya menjadi bagian yang sangat penting dari kehidupannya. Selain itu, karyawan dengan keterlibatan kerja tinggi atau OCB yang tinggi juga akan membuat lebih banyak kontribusi untuk perusahaan (Naimah *et al.*, 2022).

Pengelolaan sumber daya manusia perlu diimbangi dengan upaya penciptaan iklim organisasi yang sehat dan menyenangkan, ragam kerja, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, stres kerja yang rendah dan kepuasan kerja yang tinggi sehingga diharapkan dapat membentuk perilaku karyawan yang baik ditempat kerja. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dalam organisasi mempengaruhi perilaku OCB karyawan.

Lingkungan kerja yang baik secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi,

dimana seorang karyawan yang merasa puas dengan kerja dan lingkungan kerjanya akan menimbulkan kepuasan dan berdampak pada produktivitas yang tinggi. Kepuasan kerja dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dianggap sebagai faktor utama penentu perilaku OCB, karena karyawan akan memberikan sesuatu kepada perusahaan yang telah memperlakukan mereka dengan baik.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap pekerjaan dan organisasi dimana karyawan bekerja seiring berjalannya waktu dapat menciptakan sebuah kepuasan kerja terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi pasti memiliki perasaan loyalitas terhadap organisasinya sehingga mengindikasikan bahwa karyawan akan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi (Katz & Kahn, 2015: 15).

Rumah Sakit Mitra Bangsa Pati merupakan rumah sakit swasta kelas C yang memiliki misi memberikan pelayanan prima dengan dilandasi sentuhan hati dan etika yang optimal, serta menyediakan fasilitas yang aman dan nyaman demi kepuasan pasien. Untuk mencapai mision tersebut, RS Mitra Bangsa Pati harus memiliki karyawan dengan perilaku OCB. Hal tersebut karena perilaku OCB mempunyai peranan yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan organisasi dan kesuksesan organisasi, dimana fleksibilitas sangat dibutuhkan karena dalam dunia kerja yang dinamis ini.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RS Mitra Bangsa Pati, terdapat masalah yaitu rendahnya OCB. Hal tersebut dapat dilihat dari laporan absensi karyawan RS Mitra Bangsa Pati seperti yang tertera pada Tabel 1.1. Hal ini tidak sesuai dengan salah satu indikator OCB yaitu *conscientiousness* atau mematuhi aturan.

Tabel 1.1
Data *Organizational Citizenship Behavior* berupa Data Keterlambatan Karyawan Tahun 2022

No.	Shift	Jam Masuk Kerja	Jumlah Karyawan yang Terlambat
1	1	07.10 WIB	20
2	2	14.10 WIB	25
3	3	21.10 WIB	18
Total			63

Sumber: Data Absensi Karyawan RS Mitra Bangsa Pati (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang terlambat masuk kerja, data tersebut merupakan data *organizational citizenship behavior* pada indikator *courtesy* yaitu karyawan belum mampu mengikuti peraturan yang dibuat oleh RS Mitra Bangsa Pati dimana karyawan terlambat masuk kerja. Pada shift pertama terdapat 20 karyawan yang masuk pada jam 07.10 WIB. Pada shift kedua terdapat 25 karyawan yang masuk pada jam 14.10 WIB. Sedangkan pada shift ketiga terdapat 18 karyawan yang masuk pada jam 21.10 WIB. Beberapa hal yang mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* antara lain kepuasan, kerja keterlibatan

kerja, lingkungan kerja dan komitmen organisasi. Permasalahan juga terjadi pada variabel kepuasan kerja sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Penempatan Pegawai Namun Tidak Sesuai Pendidikan Terakhir

Lulusan	Jabatan	Jumlah
S1 Keperawatan	Admin	6
S1 Manajemen	Pelayanan publik	5
S1 Keperawatan	Resepsionis	3
S1 Keperawatan	Kasir	4

Sumber: Data Bagian Administrasi RS Mitra Bangsa Pati (2023)

Tabel 1.2 merupakan data penempatan pegawai namun tidak sesuai pendidikan terakhir dimana terdapat pegawai yang memiliki pendidikan terakhir S1 Keperawatan namun menduduki jabatan sebagai admin. Terdapat 5 pegawai yang pendidikan terakhirnya S1 Manajemen namun menempati posisi sebagai pelayanan publik. Demikian halnya terdapat 3 pegawai yang memiliki pendidikan terakhir S1 Keperawatan namun ditempatkan dibagian resepsionis. Hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan kerja pegawai pada indikator kepuasan pada pekerjaan itu sendiri. Pada aspek keterlibatan kerja terjadi permasalahan sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3
Data Penyelesaian Pekerjaan Setiap Bulan

Bagian	Target	Ketercapaian
Farmasi	100%	70%
Laboratorium	100%	65%
Radiologi	100%	75%
Rekam medis	100%	84%
Instalasi gizi	100%	79%
Keperawatan	100%	83%

Sumber: Data Bagian Administrasi RS Mitra Bangsa Pati (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 yang merupakan data penyelesaian pekerjaan setiap bulan pada masing-masing bagian di RS Mitra Bangsa Pati menunjukkan belum tercapainya target yang ditentukan. Misalnya pada bagian farmasi tingkat ketercapaian pekerjaan baru sebesar 70%. Pada bagian laboratirium tingkat ketercapaian sebesar 65%. Kemudian pada bagian radiologi tingkat ketercapaian pekerjaan baru sebesar 75%. Hal tersebut menunjukkan keterlibatan kerja karyawan pada indikator dedikasi kurang maksimal. Dimana karyawan belum memiliki dedikasi dan antusias yang tinggi dalam menyelesaikan di RS Mitra Bangsa Pati. Selanjutnya terdapat permasalahan pada aspek lingkungan kerja sebagai berikut:

Tabel 1.4
Data Perlengkapan sebagai Fenomena Lingkungan Kerja

Perlengkapan	Jumlah	Target
Alat tulis	50	70
Hand Sanitizer	40	60
Ruang ibadah	5	15
Ruang istirahat	2	12
Sarung tangan	65	80

Sumber: Data Bagian Administrasi RS Mitra Bangsa Pati (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa terdapat fenomena lingkungan kerja pada indikator perlengkapan dimana perlengkapan yang dibutuhkan pegawai untuk menjalankan tugasnya di RS Mitra Bangsa Pati belum memadai dan belum sesuai dengan ideal yang seharusnya. Misalnya untuk hand sanitizer idealnya pada masing-masing ruang terdapat 1 kemasan namun pada kenyataannya hanya terdapat 40 hand sanitizer di keseluruhan RS. Kemudian idealnya pada masing-masing bagian terdapat satu ruangan yang dapat dimanfaatkan pegawai untuk beristirahat saat jam istirahat namun kenyataannya tidak semua bagian memiliki ruang kosong untuk beristirahat. Demikian halnya dengan ruang ibadah dimana idealnya terdapat satu ruangan bersih yang dapat digunakan untuk beribadah namun kenyataannya untuk beribadah pegawai harus pergi ke mushola yang letaknya cukup jauh. Hal tersebut menjadikan lingkungan kerja di RS Mitra Bangsa Pati kurang kondusif. Permasalahan juga terjadi pada aspek komitmen organisasi yang ditandai dengan meningkatnya jumlah pegawai yang keluar dari RS Mitra Bangsa Pati sebagaimana terlihat dalam tabel 1.5 berikut ini:

Tabel 1.5
Data Komitmen Organisasi berupa Data Jumlah Karyawan yang Keluar dari RS Mitra Bangsa Pati

No.	Tahun	Jumlah
1.	2018	12
2.	2019	15
3.	2020	18
4.	2021	17
5.	2022	15

Sumber: Data Bagian Administrasi RS Mitra Bangsa Pati (2023)

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang keluar masih cenderung tinggi misalnya pada tahun 2018 sebesar 12 karyawan, pada tahun 2019 terdapat 15 karyawan yang keluar. 18 karyawan keluar pada tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2021 sebesar 17 karyawan. Selanjutnya pada tahun 2022 terdapat 15 karyawan yang keluar. Hal tersebut menunjukkan komitmen karyawan yang belum optimal karena karyawan memiliki intensi untuk keluar dari RS Mitra Bangsa Pati.

Penelitian yang dilakukan oleh Prameswari et al., (2022) menunjukkan hasil bahwa variabel lingkungan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian yang berbeda dilakukan oleh Tumbol et al., (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Adriani et al., (2021) menunjukkan hasil bahwa keterlibatan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Yuningsih et al., (2018) menunjukkan bahwa keterlibatan kerja dan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kaawoan et al., (2022) menunjukkan hasil keterlibatan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Putri & Kustini, (2021) menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Berbeda

dengan penelitian yang dilakukan Kambunawati, (2022) menunjukkan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewantara & Tambunan, (2023) menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aslamiah et al., (2023) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Mardikaningsih & Sinambela, (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Mardikaningsih & Sinambela, (2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil sama ditunjukkan oleh penelitian Yerita et al., (2022) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh penelitian Aslamiah et al., (2023) menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka penelitian ini tertarik untuk mengambil tema penelitian mengenai **“Pengaruh Keterlibatan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* melalui Kepuasan Kerja Karyawan RS Mitra Bangsa Pati”**.

1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah Keterlibatan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasi. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja dan *organizational citizenship behaviour*.
2. Subyek dalam penelitian ini adalah semua karyawan RS Mitra Bangsa Pati.
3. Pelaksanaan penelitian terdiri dari pengajuan proposal, pengumpulan data, penyebaran kuesioner, analisis data, penyusunan laporan, review dan perbaikan laporan, dan ujian skripsi.
4. Periode penelitian yang digunakan adalah bulan setelah proposal skripsi disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang terlambat masuk kerja, data tersebut merupakan data *organizational citizenship behavior* pada indikator *courtesy* yaitu karyawan belum mampu

mengikuti peraturan yang dibuat oleh RS Mitra Bangsa Pati dimana karyawan terlambat masuk kerja.

2. Penempatan pegawai namun tidak sesuai pendidikan terakhir dimana terdapat pegawai yang memiliki pendidikan terakhir S1 Keperawatan namun tidak sesuai job deskripsinya. Hal tersebut menimbulkan ketidakpuasan kerja pegawai pada indikator kepuasan pada pekerjaan itu sendiri (Tabel 1.2).
3. Keterlibatan kerja karyawan pada indikator dedikasi kurang maksimal. Dimana karyawan belum memiliki dedikasi dan antusias yang tinggi dalam menyelesaikan di RS Mitra Bangsa Pati sebagaimana terlihat pada tabel 1.3.
4. Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa terdapat fenomena lingkungan kerja pada indikator perlengkapan dimana perlengkapan yang dibutuhkan pegawai untuk menjalankan tugasnya di RS Mitra Bangsa Pati belum memadai dan belum sesuai dengan ideal yang seharusnya.
5. Komitmen karyawan yang belum optimal karena terdapat karyawan yang keluar dari RS Mitra Bangsa Pati sebagaimana terlihat dalam data jumlah pegawai yang menunjukkan penurunan jumlah pegawai (Tabel 1.5).

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RS Mitra Bangsa Pati?

2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RS Mitra Bangsa Pati?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan RS Mitra Bangsa Pati?
4. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati?
6. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RS Mitra Bangsa Pati.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RS Mitra Bangsa Pati.
3. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan RS Mitra Bangsa Pati.

4. Menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati.
5. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati.
6. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan RS Mitra Bangsa Pati.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia tentang *organizational citizenship behavior* serta dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menjadi bahan pembelajaran dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan manajemen, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia. dan memperluas ilmu pengetahuan peneliti tentang keterlibatan kerja, lingkungan kerja, komitmen organisasi,

organizational citizenship behavior, dan kepuasan kerja pada suatu perusahaan atau instansi.

b. Bagi Perusahaan atau Organisasi

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi karyawan RS Mitra Bangsa Pati untuk mengetahui pengaruh keterlibatan kerja, lingkungan kerja, dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* melalui kepuasan kerja.

c. Bagi Instansi

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian yang akan datang.