

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sebuah tempat yang menjadi suatu tujuan dan suatu kebutuhan bagi masyarakat. Terlebih pelayanan dari sebuah rumah sakit di dalam negeri termasuk Indonesia merupakan sarana penunjang pelayanan kesehatan yang dengan bekerja keras dan akan selalu bersaing meningkatkan mutu terbaiknya. Mutu terbaik tercipta dengan instansi Rumah Sakit yang berlomba-lomba menciptakan service terbaiknya kepada pasien, dikarenakan kepuasan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh di dalam kejayaan dan keberlangsungan sebuah Rumah Sakit untuk kedepannya. Pelayanan terbaik sebuah Rumah Sakit tidak akan menjadi baik apabila tidak di dukung dari peranan dan kontribusi dari Sumber Daya Manusia yang terdapat di dalamnya. SDM yang dimaksud ialah Dokter, Karyawan, dan Perawat yang berada di dalam Rumah Sakit tersebut. Sumber Daya Manusia di dalam Rumah Sakit merupakan unsur yang sangat penting karena merupakan sebuah aset utama di dalam memberikan sumbang tenaga, kreativitas, potensi dan usaha terhadap sebuah kemajuan daripada Rumah Sakit tersebut. Di dalam penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan, pelayanan di Instalasi rawat inap adalah bagian pelayanan kesehatan yang dominan. Rawat inap merupakan pelayanan yang kompleks dan memberikan kontribusi paling besar bagi kesembuhan pasien yang menjalani rawat inap. Terlebih berdasarkan data yang di peroleh terjadi lonjakan jumlah pasien yang

cukup signifikan di tahun-tahun terakhir ini. Dewasa ini Sumber Daya Manusia yang mempunyai peran tertinggi diantaranya adalah tenaga perawat dan bidan yang menempati urutan jumlah terbanyak yaitu 40% (Dep.Kes.RI, 2008).

Mangkunegara (2015) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang telah di capai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya di dalam pekerjaan yang di embannya. Kinerja sering kali menjadi satu masalah yang pelik yang di hadapi oleh suatu perusahaan atau organisasi dan kepuasan kerja menjadi faktor pendukungnya dikarenakan untuk memahami karyawannya yang selalu mengalami masalah terhadap kinerjanya yang tidak bisa di prediksi akan selalu baik atau menjadi buruk. Sebuah organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang terdidik dan berketerampilan tinggi untuk mendukung pengembangan perusahaan ke depannya.

Rumah Sakit (RS) merupakan institusi pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan perorangan dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No.44 Tahun 2009). Perawat merupakan pekerjaan yang khususnya pada penanganan perawatan pasien atau asuhan keperawatan kepada pasien dengan tuntunan kerja dan memberi kontribusi dalam menentukan kualitas pelayanan di RS sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS harus disertai dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan salah satunya dengan peningkatan kinerja perawat (Mulyono, 2013).

Kinerja karyawan pada perusahaan ini adalah hasil pencapaian seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar prasyarat pekerjaan yang telah ditetapkan (Bangun ; 2012;231). Kinerja karyawan secara umum dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal (Ismail;2006). Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, yang meliputi kepuasan kerja karyawan dan pengembangan karir. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri karyawan, yang meliputi kepemimpinan, keamanan dan keselamatan kerja. Karyawan akan memiliki tingkat kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuannya. Apabila hal tersebut dapat terpenuhi, maka akan timbul perasaan tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan kesediaan untuk ikut berpartisipasi dalam mencapai tujuan mencapai tujuan organisasi melalui pelaksanaan tugas – tugas secara maksimal. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia (karyawan) untuk dapat menghasilkan kinerja yang tinggi guna peningkatan kerja secara keseluruhan.

Kepuasan kerja pada dasarnya yaitu tentang apa yang dirasakan dan yang membuat seseorang (karyawan) bahagia dalam pekerjaannya. Menurut Locke dalam Triyanto & Santosa, (2009) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kesenangan atau emosi positif yang membagi hasil dari prestasi kerja atau pengalaman. Kepuasan kerja dapat diprediksi melalui sejumlah indikator, seperti gaji yang diterima, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, supervisi dari atasan atau organisasi, dan hubungan dengan rekan kerja. Menurut Robbins & Judge (2008) fakta mengatakan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan dengan OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi

lain. Karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan OCB di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak atau memiliki perilaku OCB.

Akhir-akhir ini kepuasan kerja semakin penting artinya dalam lingkup organisasi. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung. Menurut Nimran dan Amirullah (2011:65) ketidakpuasan karyawan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti kemangkiran, konflik antara atasan dan bawahan, serta banyak masalah lainnya yang menyebabkan terganggunya proses pencapaian tujuan organisasi. Dari sisi karyawan ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, menurunnya moral kerja, menurunnya keterampilan kerja baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif. Adanya kepuasan terhadap pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan juga menjadi faktor penting untuk membentuk OCB.

Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan berusaha pula untuk bekerja secara maksimal, sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan. Seiring berkembangnya waktu, maka sumber daya manusia (SDM) yang dibutuhkan pun semakin banyak. Sumber daya manusia (SDM) merupakan asset terpenting setiap organisasi atau perusahaan agar usahanya berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan elemen yang sangat berpengaruh untuk membuat organisasi menjadi lebih baik. Karyawan memiliki peran besar terhadap tercapainya tujuan organisasi. Robbins & Judge (2007) berpendapat bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja pada

tingkat individual, kelompok, dan sistem organisasi yang menghasilkan produk atau hasil berupa manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang di dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja, dan juga karyawan harus memiliki OCB karena OCB dapat sebaliknya bersifat destruktif atau negatif seperti ketidakhadiran, balas dendam, penarikan diri, tidak mau berusaha, dan lain-lain. OCB menunjukkan perilaku yang positif karena berkinerja non-tugas seperti tanggung jawab, kreatif, dan inovatif.

Faktor lain yang dapat berpengaruh pada kinerja dan kepuasan karyawan adalah job insecurity. Dalam jangka pendek *Job insecurity* akan berdampak pada kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan tingkat ancaman yang kemungkinan terjadi saat ini yang mempunyai pengaruh besar pada masa depan pekerjaan dan karir sebagai perawat di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang. Sedangkan dalam jangka panjang akan berdampak terhadap performa kerja, dan intensi pindah kerja (turnover). Menurut Nele (2010) dimana *Job insecurity* muncul karena banyaknya jenis pekerjaan yang sifatnya sesaat atau pekerjaan kontrak.

Hubungan kepuasan kerja terhadap *Job insecurity* akan sesuai dengan teori psychological contract (Giannikis dan Mihail, 2011). Dalam teori tersebut dinyatakan kepuasan kerja karyawan akan terjadi ketika kontrak kerja yang disepakati dapat dipenuhi, dan apabila apa yang telah disepakati mengalami perubahan dan mengakibatkan tekanan bagi pegawai kontrak dan mereka tidak memiliki kekuatan untuk mengatasi ancaman tersebut maka mereka akan merasa tidak puas terhadap pekerjaan mereka. Secara konseptual *Job insecurity*

merupakan jumlah ancaman yang diterima pegawai terhadap fitur pekerjaan (perubahan sifat pekerjaan, isu karir, pengurangan waktu kerja, atau kehilangan pekerjaan itu sendiri) yang berkembang akibat kepentingan seseorang dan ketidakberdayaannya dalam mengatasi ancaman (Ito dan Brotheridge, 2007).

RSI Sultan Agung Semarang merupakan rumah sakit swasta di Semarang. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, kepuasan pasien menjadi faktor prioritas utama yang menjadi tujuan rumah sakit. Hal yang melatarbelakangi permasalahan bahwa upaya yang dilakukan pihak rumah sakit belum mampu memberikan dampak positif terhadap ekspektasi yang diinginkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa perawat rumah sakit diketahui bahwa perilaku OCB perawat RSI Sultan Agung Semarang masih rendah. Hal tersebut terlihat dengan kurangnya kerja sama antar perawat.

Fenomena lainnya juga terlihat bahwa dalam memberikan layanan kepada pasien kurang ramah, serta kurang sabarnya perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih sering terjadi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya indikasi ketidakpuasan perawat terhadap rekan kerja yang sudah berpengalaman bekerja di rumah sakit tersebut, yang selalu komentar dengan apa yang dilakukan oleh perawat baru. Hal inilah yang mempengaruhi keyakinan dari perawat terhadap kemampuan dalam mempengaruhi cara orang berpikir, merasakan dan memotivasi diri sendiri serta bertindak (*self efficacy*). Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa rendahnya perilaku OCB perawat tidak mau membantu kesulitan rekan kerjanya, kerjasama tim yang masih rendah. Selain itu, ada beberapa perawat yang kurang ramah dan cekatan dalam menangani pasien.

Sebagai contoh dalam memberikan infus dan menggantikan cairan infus atau pada saat infus tidak mengalir dengan sempurna. Serta pada saat membersihkan luka pasien perawat sering melakukan pekerjaan itu dengan tergesa-gesa agar cepat selesai dan tidak memperhatikan rasa sakit yang pasien rasakan.

Ketidakpuasan karyawan juga muncul akibat dari Job insecurity dalam bekerja. Tingginya tingkat Job insecurity yang dialami oleh sebagian besar tenaga perawat menjadi alasan munculnya distres psikologi yang dapat mempengaruhi kinerja dan tanggung jawabnya yang pada akhirnya berpotensi menjadi ancaman. Job insecurity yang dirasakan oleh perawat membuat menurunnya kepuasan kerja yang pada dasarnya bersifat individual.

Hasil penelitian Lestari et al., (2018) menunjukkan hasil bahwa OCB berpengaruh positif signifikan baik terhadap kepuasan kerja maupun kinerja karyawan dengan indikasi semakin tinggi kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja memediasi sebagian (*partly mediation*) hubungan antara OCB dengan kinerja karyawan. Namun pada variabel *Job insecurity* didapati perbedaan hasil di mana pada penelitian Andrinirina (2015) di mana *Job insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, namun hasil yang berbeda dikemukakan oleh (Barsah, 2017) di mana *Job insecurity* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu peneliti menambahkan variabel nilai organisasi dalam memoderasi pengaruh OCB dan job insecurity terhadap kepuasan kerja, karena nilai organisasi merupakan hal penting bagi karyawan dalam organisasi. Dengan demikian berdasarkan fenomena dan riset gap yang didapatkan maka peneliti mengangkat topik “Model

peningkatan kinerja dan kepuasan kerja berbasis *Organizational citizenship behavior (OCB) dan Job insecurity* dengan Nilai Organisasi sebagai variabel Moderasi (Studi Empirik Pada Perawat di RSI Sultan Agung Semarang) ”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang dikemukakan diatas, diketahui bahwa hasil yang disajikan dari beberapa studi empirik tersebut menunjukkan hasil yang berbeda-beda mengenai hubungan variabel-variabel yang diteliti. Untuk itu masih diperlukan penelitian tentang pengaruh OCB, Job insecurity dan kepuasan kerja terhadap kinerja kerja dengan nilai organsasi sebagai variabel moderasi. Berdasarkan problem statement dan research problem tersebut di atas, maka pertanyaan penelitian (Research question) dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh OCB terhadap kinerja perawat RSI Sultan Agung Semarang?
2. Bagaimanakah pengaruh Job insecurity terhadap kinerja perawat RSI Sultan Agung Semarang?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat RSI Sultan Agung Semarang?
4. Bagaimanakah pengaruh OCB terhadap kepuasan kerja perawat RSI Sultan Agung Semarang?
5. Bagaimanakah pengaruh Job insecurity terhadap kepuasan kerja perawat RSI Sultan Agung Semarang?

6. Bagaimanakah nilai organisasi memoderasi pengaruh OCB terhadap kepuasan kerja perawat RSI Sultan Agung Semarang?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh OCB terhadap kinerja kerja perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Job insecurity* terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
4. Untuk mengetahui pengaruh OCB terhadap kepuasan kerja perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Job insecurity* terhadap kepuasan kerja perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
6. Untuk mengetahui moderasi pengaruh OCB terhadap kepuasan kerja perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi RSI Sultan Agung Semarang

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan (dengan memperhatikan bagaimana OCB pada perawat,

prediksi *Job insecurity* yang akan diterima, serta kinerja karyawan terhadap pekerjaannya).

2. Bagi pihak lain :

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan, serta menjadi sumbangsih pemikiran bagi penelitian selanjutnya mengenai kasus yang sama.