

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai suatu organisasi yang kompleks memerlukan sistem manajemen yang mapan, agar seluruh unit dapat berfungsi dengan baik dan mencapai kinerja yang diharapkan. Dengan makin bergesernya posisi dan peran rumah sakit sebagai suatu institusi yang murni bersifat sosial, menjadi institusi mandiri yang juga harus memberikan aspek swadana, menambah beban manajemen Rumah Sakit untuk senantiasa mempertahankan dan mengembangkan kinerja organisasinya, baik dalam hal kepuasan pelanggan, proses bisnis internal maupun peningkatan profesionalisme.

Dalam meningkatkan daya saing dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta meningkatkan kemandirian usaha diperlukan sumber daya manusia atau karyawan yang mampu mendukung dalam pencapaian tujuan organisasi. Kinerja karyawan adalah hal yang penting untuk diperhatikan organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global. Mohamed dan Ali (2015), menyatakan bahwa kinerja berfokus langsung pada produktivitas dengan menilai kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan. Oleh karena itu kesuksesan bisnis tergantung pada kinerja. Peningkatan kinerja tidak hanya merupakan hasil dari penggunaan sistem yang baik tetapi juga tergantung pada efektivitas strategi sumber daya manusia. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja

sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.

Faktor yang mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan adalah *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu bagian dari perilaku yang bukan bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun dapat mendukung berfungsinya organisasi atau perusahaan secara efektif. OCB yang dimiliki karyawan mendukung adanya peningkatan kerjasama di antara karyawan, yaitu adanya tindakan proaktif dalam menyelesaikan masalah serta adanya kesediaan untuk menghadiri dan berpartisipasi dalam kegiatan dan pertemuan organisasi. Hal-hal ini yang akan mendukung karyawan untuk dapat bekerja dengan lebih baik. (Chiang dan Hsieh, 2012) Beberapa penelitian menganalisis hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan. Penelitian Ihtian (2014), Karavardar (2014) dan Sukmayanti (2018) yang menemukan bahwa OCB secara positif mempengaruhi kinerja karyawan.

Beberapa penelitian juga menghubungkan *perceived organizational support* (POS) dengan kinerja karyawan. POS merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi tempat dia bekerja memberikan dukungan kepada karyawannya, dan sejauh mana kesiapan organisasi untuk memberikan bantuan ketika dibutuhkan. Pack (2005), mengartikan POS sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasinya memberikan dukungan kepada karyawannya dan sejauh mana kesiapan organisasi untuk memberikan bantuan saat dibutuhkan. Mohamed dan Ali (2015), menyatakan POS mewakili keyakinan karyawan tentang komitmen mereka terhadap organisasi. Karyawan dengan

tingkat POS tinggi meyakini bahwa organisasi mereka mempertimbangkan kesejahteraan mereka, menghargai kontribusi mereka, dan akan membantu mereka ketika ada masalah. Sukmayanti (2018) dalam penelitiannya mampu membuktikan bahwa POS memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Hubungan ini dinyatakan apabila perusahaan memberikan dukungan, memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan, maka kemungkinan besar terdapat timbal balik dari karyawan, yaitu akan menunjukkan kinerja yang tinggi. Penelitian Mursidta (2018), juga menyatakan bahwa *perceived organizational support* secara positif mempengaruhi kinerja karyawan. Namun penelitian Ihtian (2014), memberikan hasil sebaliknya, dimana *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja.

Faktor lain yang memiliki hubungan kausalitas dengan kinerja adalah *psychological empowerment*, yaitu hasil dari perilaku pemimpin yang memberdayakan bawahan atau karyawannya. Saif (2013), dalam studinya menyatakan bahwa pemberdayaan dapat dikatakan sebagai pemberian wewenang kepada karyawan untuk menyelesaikan hal-hal yang memengaruhi pekerjaan sehari-hari dan mengendalikan aktivitas di tempat kerja. Tingkat pemberdayaan yang diyakini karyawan tentang makna pekerjaan, kemampuan mereka untuk bekerja, motivasi diri dan kemandirian dalam mempengaruhi hasil kerja. (Tetik, 2016)

Shauna (2008) dalam Winarno (2016), menyatakan bahwa pemberdayaan psikologis berhubungan dengan bagaimana orang yang kompeten atau yang memiliki kemampuan merasa diberdayakan di tempat kerja. Karyawan yang

merasa lebih kompeten atau yang memiliki pemberdayaan psikologis yang lebih tinggi harus merasa lebih puas tentang pekerjaan mereka, lebih berkomitmen pada pekerjaan mereka dan menunjukkan kinerja yang lebih positif. Beberapa penelitian mendukung asumsi dan pendapat mengenai hubungan keduanya. Saif (2013), Degago (2014), Arslan (2014), Ihtian (2014) dan Sukmayanti (2018), yang menyatakan bahwa pemberdayaan psikologis secara positif mempengaruhi kinerja karyawan. Namun Hermawati (2015), dalam penelitian menyatakan sebaliknya yakni *psychological empowerment* belum mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan. Artinya hubungan antara *psychological empowerment* dan kinerja karyawan diketahui tidak signifikan.

Penelitian ini menggunakan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi. Dengan kata lain dapat dijelaskan apakah *perceived organizational support* dan *psychological empowerment* memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan atau dimediasi dengan *organizational citizenship behavior*. Penggunaan OCB sebagai mediator pengaruh *perceived organizational support* dan *psychological empowerment* terhadap kinerja karyawan mengacu pada penelitian Chiang and Hsieh (2012), Ihtian (2014) dan Sukmayanti (2018).

Dari uraian hasil empiris pada penelitian sebelumnya yang menguji *perceived organizational support*, *psychological empowerment* dan *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan dikarenakan adanya fenomena perbedaan hasil penelitian (research gap). Berikut adalah tabel riset gap yang ditemukan pada penelitian terdahulu :

Tabel 1.1  
*Research Gap*

No	Hubungan Antar Variabel	Hasil Riset	
		Signifikan	Tidak Signifikan
1.	<i>Perceived organizational support</i> dengan kinerja karyawan	Sukmayanti (2018) Mursidta (2018),	Ihtian (2014)
2.	<i>Psychological empowerment</i> dengan kinerja karyawan	Saif (2013) Degago (2014) Arslan (2014) Ihtian (2014) Sukmayanti (2018),	Hermawati (2015)

Sumber : Penelitian terdahulu

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, yang memberikan jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat pada umumnya dan masyarakat Kota Semarang pada khususnya. Dalam meningkatkan daya saing untuk menciptakan strategi dalam memenangkan persaingan khususnya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Namun kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan masih belum maksimalnya kinerja yang ditunjukkan karyawan. Belum maksimalnya kinerja karyawan ini salah satunya disebabkan karena kurang disiplin dalam bekerja. Adapun data mengenai tingkat disiplin kerja karyawan dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 1.2  
Tingkat Disiplin Pegawai RSI Sultan Agung Semarang  
Periode Tahun 2018

No	Bulan	Indisipliner	%	Disiplin	%
1	Januari	20	2.09%	939	97.91%
2	Februari	21	2.18%	942	97.82%
3	Maret	18	1.84%	958	98.16%
4	April	69	6.89%	962	93.11%
5	Mei	11	1.09%	995	98.91%
6	Juni	25	2.48%	982	97.52%
7	Juli	19	1.94%	932	98.06%
8	Agustus	16	1.60%	985	98.40%
9	September	21	2.11%	975	97.89%

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2018.

Data pada tabel 1.2 menunjukkan fenomena indisipliner pegawai dalam bekerja. Data indisipliner yang tertinggi terjadi pada bulan April 2018, dimana terdapat 6,89% atau 69 orang melakukan tindakan indisipliner dalam bekerja. Tingginya tingkat indisipliner ini dapat mengganggu jalannya operasional perusahaan atau dalam hal ini dapat mengganggu pelayanan kesehatan kepada pasien. Selain itu tingginya indisipliner pegawai menunjukkan rendahnya komitmen pegawai terhadap perusahaan dan rendahnya komitmen pegawai akan menurunkan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka penelitian ini akan membahas mengenai peningkatan kinerja karyawan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini akan diberi judul: **“PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT* TERHADAP KINERJA YANG DIMEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (Studi Kasus Pada Karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang).**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut maka didapat rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

2. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
5. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini secara teoritis mempunyai manfaat atau kegunaan, antara lain:

1. Memberi sumbangan bagi ilmu manajemen pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.
2. Memberi sumbangan untuk ilmu lain yang mempunyai keterkaitan dengan ilmu manajemen khususnya mengenai peningkatan *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya masukan informasi dari penelitian ini, diharapkan manajemen perusahaan dapat membuat strategi yang lebih baik dalam hal meningkatkan *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan.

2. Bagi pembaca.

Khususnya bagi mahasiswa/mahasiswi, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan mungkin dapat dikembangkan dalam penelitian lanjutan.

### 3. Bagi Penulis.

Sebagai bahan pertimbangan dalam teori dan praktek, sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi penulis mengenai manajemen sumber daya manusia dimasa yang akan datang.