

BAB I

PENDAHULULAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi pada dasarnya harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh sumber daya manusia yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan (Robbins, 2012). Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah, (Kasmawati, 2012). Memiliki karyawan yang bersedia mencurahkan segenap kemampuan demi kepentingan organisasi adalah harapan bagi semua organisasi. Karyawan yang dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, harus didukung dengan kemampuan organisasi dalam memberikan penghargaan dalam meningkatkan perilaku positif dari karyawan dalam bekerja.

Perilaku positif dari karyawan harus didukung dengan kesediaan karyawan dalam melakukan pekerjaan secara baik dan adanya sikap saling menghargai antar karyawan agar semua itu bisa tercapai. Dengan adanya komunikasi yang baik tentu akan mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan agar semua tugas karyawan tersebut bisa terlaksana.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 2006). OCB merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Perilaku OCB menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Organ & Ryan (1995) mengatakan bahwa OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena tingginya kepuasan karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi.

Kepuasan kerja sebagai respon sikap atau emosi terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kinicki and Kreitner, 2005). Pada dasarnya karyawan dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada organisasi, apabila dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Karyawan akan berperilaku positif apabila yang bersangkutan merasakan kepuasan antara lain terhadap pembayaran, pekerjaan itu sendiri, promosi yang akan didapatnya, atasan di tempat kerjanya dan juga rekan-rekan sesama karyawan.

Komitmen organisasional adalah kumpulan dari perasaan dan keyakinan bahwa orang-orang tersebut memiliki organisasi secara keseluruhan (George dan Jones, 2006). Karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya. Komitmen organisasional merupakan salah

satu faktor penting dalam mewujudkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu sebagai pendorong timbulnya OCB dalam organisasi. Di samping itu, seorang karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan senantiasa berusaha untuk mengembangkan diri demi kemajuan organisasi.

Lingkungan kerja adalah segala yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja ini berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam bekerja. Pentingnya membangun OCB dalam lingkungan kerja, tidak lepas dari bagaimana komitmen yang ada dalam diri karyawan tersebut. Komitmen karyawan tersebut yang menjadi pendorong dalam terciptanya OCB dalam organisasi. *Organizational Commitment* menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh dalam terciptanya OCB dalam organisasi (Gautam, Van Dick *et al*, 2004). Menurut Podsahasff dan McKenzie dalam Warsito (2013) bahwa *OCB* dapat memberikan manfaat pada organisasi dalam hal meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.

RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang, yaitu salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, tugas-tugas RSUD semakin banyak dilakukan dalam tim-tim dan di mana fleksibilitas bernilai penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga organisasi memerlukan karyawan yang akan melakukan perilaku OCB.

Penelitian melakukan studi lapangan dengan melakukan wawancara kecil kepada beberapa pejabat struktural, pejabat operasional dan karyawan RSUD untuk mencari informasi data awal yang diindikasikan timbul masalah-masalah akibat rendahnya OCB, diantaranya adalah yaitu mangkir saat jam kerja, tidak bekerja secara lembur, tidak mengindahkan teguran ketika melakukan kesalahan. Rendahnya OCB juga terlihat dengan kurangnya komitmen organisasi, adanya kepentingan lain saat jam kerja, ketidakpuasan terhadap atasan dan organisasi, kurangnya komunikasi antar karyawan dan ketidakcocokan terhadap rekan kerja

Peran komitmen organisasi dan OCB sangat penting tidak terkecuali pada karyawan RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang. Tingginya pekerjaan yang dilakukan di RSUD berdampak terhadap tekanan stres karena target RSUD harus benar-benar optimal dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat berpengaruh kepada kepuasan dan komitmen pegawai. Bagi pegawai, perilaku OCB merupakan salah satu bentuk kepuasan dan tingginya komitmen pegawai kepada organisasi. Hal tersebut karena pegawai yang puas dan mempunyai komitmen yang tinggi akan senantiasa melakukan perilaku-perilaku positif untuk menunjukkan loyalitas sekalipun pekerjaan tersebut berada di luar deskripsi formal yang diberikan pihak rumah sakit. Perilaku OCB dipahami sebagai bentuk nyata kontribusi pegawai dan tidak semua pegawai menunjukkan hal ini. Komitmen organisasi yang kuat di dalam pegawai akan menyebabkan pegawai berusaha keras mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tujuan kepentingan yang sudah direncanakan. Pegawai RSUD yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang

tinggi akan memiliki pandangan positif dan lebih berusaha berbuat yang terbaik demi kepentingan organisasi (Porter *et al.* dalam Bogler dan Somech, 2004)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan Randal (2000) dan Podsakoff, *et.al* (2010) bahwa adanya pengaruh positif signifikan komitmen organisasional terhadap OCB. Hal ini bertolak belakang oleh penelitian Allameh (2011) komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Hasil penelitian Morrison, dkk (2001), Prita (2010) serta Hidayat dan Kusumawati (2014) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Akan tetapi hasil temuan Randal (2000) terjadi sebaliknya bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB.

Hasil penelitian Gautam, Van Dick *et al* (2004) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Akan tetapi penelitian ini bertolak belakang dengan yang dilakukan Bogler, Ronit. Anit Somech (2004) bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja justru tidak berpengaruh terhadap OCB.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang agar pegawai mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja ?

Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational citizens behaviour*?

Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi ?

Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational citizens behaviour*?

Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational citizens behaviour* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational citizens behaviour*

Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi

Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational citizens behaviour*

Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational citizens behaviour*

1.4. Manfaat

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait seperti dijelaskan berikut ini:

Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam penerapan strategi manajemen sumber daya manusia, terutama dengan memperhatikan hal-hal apa saja yang dianggap penting dalam meningkatkan *Organizational citizens behaviour*.

Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melatih kemampuan penulis dalam menganalisis persoalan berdasarkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada.

Bagi Khasanah Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam memahami disiplin ilmu sumber daya manusia serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.