

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat kuat dikarenakan perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat. Hal tersebut terjadi baik pada pasar domestik maupun pasar internasional. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Ristrini (2005) yang menyatakan bahwa paradigma jasa kesehatan saat ini sudah mengalami perubahan yang mendasar. Perubahan yang terjadi dikarenakan di rumah sakit telah menjadi sebuah badan usaha yang mempunyai banyak unit bisnis strategis.

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tuntutan pelayanan kesehatan juga sejalan dengan visi indonesia sehat 2010 dimana masyarakat harus hidup dalam lingkungan yang sehat, dengan perilaku sehat dan mempunyai kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan untuk bermutu secara adil dan merata sehingga akan berpengaruh pada kualitas sumber daya masyarakat (Sujudi, 2004). Tujuan utama kegiatan di rumah sakit adalah melayani pasien dan juga keluarganya dalam berbagai bentuk pelayanan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu menurut Tabish (Aditama, 2003) yakni memberikan produk yang benar-benar memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan individu atau masyarakat sehingga pelayanan kesehatan (rumah sakit) harus secara serius untuk

meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat terpuaskan. Sujudi (2004) juga menyatakan bahwa rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan kepada masyarakat sesuai standart dan etika.

Dalam industri rumah sakit, Perawat merupakan karyawan lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat berperan penting pada keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa. Pada saat terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan lini depan, maka kinerja perusahaan pada saat itu sepenuhnya ditentukan oleh kinerja karyawan tersebut. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya (Gronroos, 2000).

Rahayu (2005) menyatakan bahwa pihak rumah sakit seharusnya memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang kondusif yaitu dengan menciptakan atmosfer 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 (2006) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra. Dengan adanya OCB yang tinggi pada perawat diharapkan dapat berdampak baik bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam hal ini diharapkan perawat dapat lebih cakap, lebih responsif, lebih sigap, ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di rumah sakit serta merasa mempunyai tanggung jawab atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih maksimal dan optimal.

OCB mempunyai peranan penting bagi rumah sakit, mengingat kualitas pelayanan kesehatan dari perawat akan menentukan baik buruknya rumah sakit. Perawat yang mempunyai OCB tinggi akan menciptakan suasana positif yang berpengaruh pada kinerja di rumah sakit. Selain itu, perawat akan cenderung berperilaku tolong menolong, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitasnya, transformasi sumber daya keinovasian dan keadaptasian terhadap kinerja di ruang lingkup rumah sakit secara keseluruhan (Organ, 2006).

Sesuai dengan hasil dari pengamatan di RSUD Yogyakarta sejak November 2015 hingga bulan Agustus 2017 di Rumah Sakit Umum daerah Yogyakarta, bahwa perilaku OCB sudah menjadi prioritas dengan guna menunjang standart akreditasi dengan artian menentukan baik buruknya mutu

rumah sakit umum daerah Yogyakarta. Pelaksanaan OCB diantara perawat Rumah Sakit khususnya perawat rawat inap masih terdapat kekurangan, contohnya ketika pergantian shift perawat yang telah berakhir dengan perawat shift jaga selanjutnya di bangsal rawat inap masih banyak perawat yang mengakhiri shift jaga sesuai dengan jadwal walaupun perawat dengan shift jaga selanjutnya belum datang atau berhalangan hadir tepat waktu. Selain itu, cerminan perilaku OCB terhadap pasien masih peneliti dapatkan kekurangan. Pada saat perawat sedang melakukan tugas yang berhubungan dengan deskripsi kerja dan terdapat pasien atau keluarga pasien yang bertanya maka perawat yang bersangkutan nampak tidak acuh dan tidak tersenyum. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan komite keperawatan terkait OCB pada perawat di RSUD Yogyakarta, diperoleh data bahwa terdapat kasus etik yang dibahas dan diaudit terkait etik seperti tata krama dan sopan santun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang perawat terkait aspek kepuasan kerja, secara umum menyatakan bahwa perawat masih merasa kurang puas dalam beberapa aspek seperti kesempatan perawat untuk memaksimalkan kemampuan dan memiliki jenjang karir ataupun promosi dan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan yang lebih tinggi dari kompetensi selama bekerja. Selain itu, hampir semua nara sumber menyatakan kurang puas dengan gaji yang diterima karena kurang sesuai dengan jam kerja dan pekerjaan yang dilakukan. Pada aspek motivasi kerja, beberapa perawat juga mengatakan bahwa perawat memiliki motivasi yang tinggi terkait dengan penanganan pasien,

tetapi pengawasan terhadap proses pelaksanaan pekerjaan dinilai masih kurang dari atasan sehingga membuat motivasi perawat menjadi tidak tinggi.

Perawat harus memiliki kemampuan, kemauan dan perilaku kesukarelaan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Menurut Lepine (2002), OCB sangat berpengaruh pada kesuksesan organisasi, dalam hal ini adalah rumah sakit. Banyak faktor yang mempengaruhi OCB, diantaranya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2006). Bila individu tersebut dapat memenuhi kebutuhan pada pekerjaannya, maka individu tersebut akan melakukan pekerjaan dengan baik, mampu memenuhi tuntutan tugas-tugas dan mampu mengupayakan tindakan-tindakan yang diperlukan dalam rangka mendukung hasil kerja atau tujuan tertentu sesuai dengan yang diharapkan.

Perawat yang memiliki kepuasan kerja ditunjukkan oleh sikap yang tidak pernah absen, datang tepat waktu, bersemangat dan akan membantu rekan kerja yang lainnya. Hal ini karena individu memiliki kemampuan bersosialisasi yang baik dan selalu bersikap positif dalam menghadapi permasalahan dalam bekerja. Maka karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap sesuai aspek dan karakteristik OCB dalam bekerja karena kepuasan yang tinggi akan mendorong seorang karyawan memiliki perilaku menolong sesama karyawan bahkan untuk membantu organisasi lebih maju (Organ, 2006).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wulani (2005) memperlihatkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB karyawan. Perawat yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan OCB yang tinggi pula. Sebaliknya perawat yang mempunyai kepuasan kerja yang rendah akan menunjukkan OCB yang rendah.

Senada dengan penelitian yang dilakukan Ristiana (2013) bahwa kepuasan kerja merupakan determinan penting yang mendorong seseorang memperlihatkan perilaku OCB. Menurut hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan cenderung memiliki OCB yang tinggi. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB. Dengan kata lain jika perawat memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka tingkat OCB perawat juga akan meningkat.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB adalah motivasi kerja, motivasi kerja menurut Robbins (2006) adalah kesediaan untuk mengeluarkan usaha yang maksimal untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan oleh kemampuan usaha dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu yang dipengaruhi oleh faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat mengarahkannya pada pencapaian suatu tujuan tertentu. Menurut Wulani (2005), motivasi kerja bergantung pada persepsi pekerja terhadap pengalaman pekerjaan mereka. Perilaku akan muncul jika ada persepsi positif dan sikap kerja yang positif. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri dan karyawan tersebut akan berusaha untuk meningkatkan potensi yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan yang menaunginya. Motivasi

mendorong individu dengan tindakan supaya dapat menguatkan karakternya. Individu akan mengejar pekerjaannya dan memperlihatkan perilaku supaya memperoleh sambutan atau dukungan sosial dan status. Individu dimotivasi untuk dapat memenuhi standar pribadinya dan mengejar pekerjaan yang membutuhkan kemampuan khusus, individu akan lebih mengejar tujuan dari perusahaannya dan kemudian akan memperlihatkan perilaku *good citizenship* dalam perusahaan.

Senada dengan hasil penelitian dari Sutanto & Antonio (2014) yang meneliti pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap OCB, mendapatkan hasil bahwa variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja secara significant berpengaruh terhadap OCB. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan yang berujung pada peningkatan produktivitas. Hal itu dapat terjadi karena motivasi yang tinggi menjadikan karyawan berperilaku yang baik serta memiliki mental kerja keras ditambah dengan kepuasan kerja yang sudah terpenuhi maka karyawan akan lebih *respect* pada perusahaan dan dapat menjalankan perilaku sesuai deskripsi kerja maupun ekstra deskripsi kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di RSUD Kota Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat di RSUD Kota Yogyakarta?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat di RSUD Kota Yogyakarta?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat di RSUD Kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada perawat di RSUD Kota Yogyakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a) Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat di RSUD Kota Yogyakarta.
- b) Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat di RSUD Kota Yogyakarta.
- c) Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat di RSUD Kota Yogyakarta.



#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja, motivasi kerja, dan organizational citizenship behavior (OCB), maupun penelitian yang sejenis. Selain itu dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen rumah sakit.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan Rumah Sakit sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang kepuasan kerja, motivasi Kerja, dan organizational citizenship behavior (OCB), sehingga dapat mengevaluasi tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja perawat dan dapat meningkatkan perilaku OCB pada perawat serta menjadikan nilai lebih di mata pasien dalam persaingan di Industri Rumah Sakit khususnya dalam hal akreditasi Rumah Sakit.

###### b. Bagi Karyawan/Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam motivasi dan kepuasan kerja perawat dalam bekerja di Rumah Sakit agar dapat meningkatkan kinerja sehingga memunculkan perilaku OCB agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, saling membantu dengan sukarela sesama rekan kerja dan mendapatkan kepuasan kerja serta memiliki motivasi kerja yang tinggi.