

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan meluasnya konsep pelayanan dalam layanan kesehatan, rumah sakit dihadapi dengan beragam tantangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan di mana salah satu aspek yang paling sering menimbulkan tantangan adalah dari segi manajemen sumber daya manusia. (Figueroa, Harrison, & Chauhan, 2019) Sebagai organisasi yang berpusat pada pelayanan pasien, sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang perlu diperhatikan karena performa individual memegang peran penting dalam performa organisasi secara keseluruhan. Salah satu variabel penting pada topik manajemen sumber daya manusia yang memiliki pengaruh terhadap peningkatan performa pada organisasi adalah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Hermawan, Thamrin, & Susilo, 2020). OCB merupakan konsep yang diperkenalkan oleh Organ (1988) sebagai perilaku membantu sesama pekerja atau meningkatkan kinerja organisasi yang dilakukan tanpa perlunya pengakuan dari sistem imbalan formal organisasi tersebut. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, OCB ditemukan memberikan keluaran positif tidak hanya terhadap performa individu tetapi juga performa organisasi, perilaku berbagi pengetahuan, kesehatan mental, inovasi, retensi tenaga kerja, dan kepuasan pekerjaan. (Organ 1988; de Geus, Ingrams, Tummers, & Pandey, 2020; Ishfaq, Batool, Alizai, Amin, & Ali, 2022).

Pada layanan kesehatan di Indonesia, Nasiatin et.al. (2020) memaparkan bahwa OCB masih sulit ditanamkan pada layanan kesehatan Indonesia dan dapat menimbulkan hambatan terhadap peningkatan performa rumah sakit. Berdasarkan penelitian terdahulu, karakteristik kepemimpinan transformasional merupakan salah satu variabel utama yang memiliki dampak positif terhadap OCB. Kepemimpinan transformasional didefinisikan sebagai gaya kepemimpinan yang tidak hanya memberi imbalan yang sesuai namun juga secara aktif menginspirasi, memotivasi, dan mempengaruhi anggota organisasinya untuk memberikan performa di atas rata-rata bahkan memprioritaskan organisasi di atas kepentingan pribadinya (Nanang, Soetjipto, & Supriyanto, 2021; de Geus et.al, 2020; Nurjanah, Pebianti, & Handaru, 2020) Walau demikian, hingga 2022 lalu, Indonesia hanya memiliki 101.476 dokter untuk melayani populasi berjumlah sekitar 273.984.400 dengan rasio 1:2.700 yang belum memenuhi standard WHO yaitu sebesar 1:1000. (Kemenkes, 2022) Dengan kondisi kurangnya sumber daya manusia, terlebih lagi sumber daya manusia yang memiliki kualitas pemimpin transformasional pada sistem layanan kesehatan, rumah sakit sebagai organisasi perlu mengandalkan pendekatan lain dalam upaya peningkatan OCB.

Manajemen tenaga kerja profesional pada bidang kesehatan memiliki tantangannya tersendiri akibat lekatnya tanggung jawab atau komitmen profesi terhadap pasien. Hal ini menimbulkan tingkat otonomi yang tinggi guna menangani masalah pasien yang kompleks dan mengacu kepada standar, norma, atau etika yang seringkali ditentukan dari luar organisasi sehingga tidak

menutup kemungkinan bahwa akan muncul situasi yang berpotensi merugikan organisasi. (Valeau, Paille, Christel, & Guenin, 2021) Manajemen dan organisasi memegang peran penting dalam solusi terhadap masalah tersebut. Mengacu kepada teori pertukaran sosial, interaksi antara tenaga kerja dan organisasi adalah suatu hubungan sosial dimana interaksi dua pihak tersebut saling menguntungkan satu sama lain dengan harapan adanya imbalan yang didapatkan oleh semua pihak. (Mahooti, Vasli, & Asadi, 2018)

Dalam bentuk hubungan sosial ini, anggota organisasi dapat menimbang keuntungan yang didapatkan melalui persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja yang dirasakan. Persepsi dukungan organisasi merupakan pandangan pekerja terhadap sejauh mana organisasi menghargai dan memedulikan kondisi pekerjanya. Organisasi yang berhasil memberikan kesan positif terhadap pekerjanya dapat menumbuhkan komitmen organisasi yang mendorong pekerja untuk turut menguntungkan organisasi dengan menunjukkan OCB. (Mahooti et.al, 2018; Valeau & Paille, 2019; Nurjanah et.al., 2020; Alshaabani, Naz, Magda, & Rudnak, 2021) Penelitian terdahulu oleh Alshaabani et.al. (2021) dan Rockstuhl, Eisenberger, Shore, Kurtessis, Ford, Buffardi & Mesdaghinia (2020) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan positif terhadap komitmen dan OCB. Namun, Jehanzeb (2020) mendapatkan temuan yang berbeda mengenai hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap OCB yang disimpulkan tidak signifikan. Penelitian diperlukan untuk menganalisa hubungan ketiga variabel ini lebih lanjut.

Selain persepsi dukungan organisasi, pekerja juga menilai keuntungan dari sebuah hubungan kerja dengan organisasi melalui kepuasan pekerjaan. Kepuasan pekerjaan menggambarkan pengalaman serta kondisi kerja yang menyenangkan bagi pekerja dan pandangan pekerja terhadap hasil yang mereka dapatkan dibandingkan dengan ekspektasi atau keinginan yang diharapkan. Pekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki komitmen yang tinggi kepada organisasinya dan lebih mungkin memunculkan OCB dibandingkan dengan pekerja yang tidak merasa puas dengan apa yang mereka dapat melalui pekerjaannya. (Nurjanah et.al., 2020; Maria, Darma, & Setyawan, 2020; de Geus et.al., 2020)

Komitmen organisasi merupakan sikap keberpihakan pekerja terhadap organisasi dan penyamaan tujuan personal dengan tujuan organisasi yang disertai keinginan untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi tersebut. Definisi luas dari komitmen organisasi meliputi 3 dimensi yakni: komitmen afektif, komitmen keberlangsungan, dan komitmen normatif. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara komitmen organisasi dengan OCB bahkan mungkin memegang peran paling penting dalam menumbuhkan OCB. (Valeau et.al., 2021; Valeau & Paille, 2019; de Geus et.al, 2020; Nurjanah et.al., 2020; Maria et.al, 2020) Semakin tinggi tingkat komitmen pekerja akan semakin mudah pula bagi pekerja tersebut untuk memperlihatkan OCB dan begitu juga sebaliknya.

Rumah Sakit X merupakan rumah sakit swasta tipe B di kota Bandung, Jawa Barat dengan kapasitas 121 tempat tidur. Berdasarkan wawancara yang

dilakukan terhadap 30 tenaga perawat Rumah Sakit X, penurunan performa rumah sakit sudah terlihat sejak beberapa tahun lalu yang ditandai dengan penurunan jumlah pasien yang berobat ke Rumah Sakit X. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, jumlah kunjungan RS X menurun dari 51.414 kunjungan pada 2019 menjadi hanya 27.353 kunjungan pada 2020. RS X juga menduduki peringkat ke-2 kunjungan terendah dari 10 RS tipe B di Bandung pada tahun 2019 dan ke-3 terendah pada 2020 (Dinkes, 2023). Retensi tenaga kerja juga menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh Rumah Sakit X. Dengan tipe kepemimpinan yang transaksional, manajemen Rumah Sakit X perlu mempertimbangkan pendekatan lain untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. OCB merupakan variabel penting yang dapat memberikan keluaran positif terhadap masalah-masalah tersebut yang saat ini belum ditunjukkan oleh mayoritas tenaga kerja perawat Rumah Sakit X Bandung yang juga merupakan ujung tombak operasional rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk menganalisa peranan dukungan organisasi serta tercapainya kepuasan pekerjaan anggota organisasi terhadap munculnya OCB yang dimediasi oleh komitmen organisasi. Dengan demikian, organisasi kesehatan khususnya Rumah Sakit X dapat berupaya untuk meningkatkan OCB di bawah kepemimpinan transaksional yang lebih umum ditemukan untuk pada akhirnya mendapatkan keluaran OCB yang dapat mengatasi masalah performa yang dialami Rumah Sakit X.

1.2. Masalah Penelitian

Seperti telah dipaparkan sebelumnya, terdapat penurunan performa Rumah Sakit X Bandung sebagai organisasi penyedia layanan kesehatan. OCB merupakan salah satu alternatif utama bagi organisasi untuk dapat meningkatkan keluaran performa. Dengan pemimpin transaksional, pihak manajemen rumah sakit perlu melakukan upaya peningkatan OCB tanpa mengharuskan adanya sosok pemimpin transformasional. Maka dari itu, pertanyaan penelitian yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara kepuasan pekerjaan dengan komitmen organisasi pada Rumah Sakit X Bandung
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasi pada Rumah Sakit X Bandung
3. Apakah terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi dengan OCB pada Rumah Sakit X Bandung
4. Apakah terdapat pengaruh positif antara kepuasan pekerjaan dengan OCB pada Rumah Sakit X Bandung
5. Apakah terdapat pengaruh positif antara persepsi dukungan organisasi dengan OCB pada Rumah Sakit X Bandung
6. Apakah komitmen organisasi memediasi hubungan antara kepuasan pekerjaan dengan OCB pada Rumah Sakit X Bandung
7. Apakah komitmen organisasi memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan OCB pada Rumah Sakit X Bandung

1.3. Tujuan Penelitian

1. Melakukan pengujian secara empiris mengenai pengaruh antara kepuasan pekerjaan terhadap komitmen organisasi pada perawat Rumah Sakit X Bandung.
2. Melakukan pengujian secara empiris mengenai pengaruh antara persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi pada perawat Rumah Sakit X.
3. Melakukan pengujian secara empiris mengenai pengaruh antara komitmen organisasi terhadap OCB pada perawat Rumah Sakit X.
4. Melakukan pengujian secara empiris mengenai pengaruh antara kepuasan pekerjaan terhadap OCB pada perawat Rumah Sakit X.
5. Melakukan pengujian secara empiris mengenai pengaruh antara persepsi dukungan organisasi terhadap OCB pada perawat Rumah Sakit X.
6. Melakukan pengujian secara empiris mengenai pengaruh mediasi komitmen organisasi dalam hubungan antara kepuasan pekerjaan dengan OCB pada perawat Rumah Sakit X.
7. Melakukan pengujian secara empiris mengenai pengaruh mediasi komitmen organisasi dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan OCB pada perawat Rumah Sakit X.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Memberi masukan yang dapat menjadi bahan kajian bagi pihak manajemen Rumah Sakit X dalam upaya menumbuhkan OCB pada anggota organisasinya.
2. Menjadi sumber acuan dalam manajemen sumber daya manusia pada layanan kesehatan di Indonesia.
3. Menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya

