

BAB I

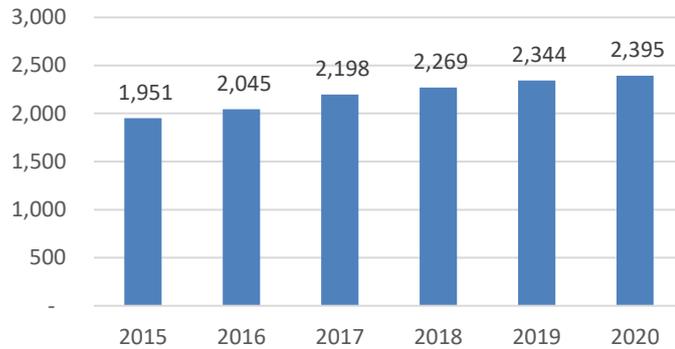
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, banyak tantangan baru yang harus dihadapi, organisasi-organisasi harus dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna untuk mempunyai keahlian khusus, maka dapat meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Menurut Dessler (2017) sumber daya manusia diartikan sebagai sebuah organisasi yang terdiri dari orang dengan peran yang ditugaskan secara formal yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi bergantung pada karyawan untuk menjadi sukses. Keberhasilan suatu organisasi terutama hasil dari kemampuannya untuk mengidentifikasi dan mengelola tantangan teknologi, ekonomi, ekologi, dan sosial di masa sekarang dan masa depan. Sumber daya manusia memainkan peran yang menentukan dalam hal ini, karena mereka menciptakan dan menerapkan faktor keberhasilan khusus untuk perusahaan seperti pengetahuan, kualitas produk, atau orientasi pelanggan. Karyawan merupakan sumber daya paling mendasar bagi organisasi dalam jangka panjang serta keunggulan kompetitif dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompleks (Meschke, 2013).

Rumah sakit umum juga harus mengelola sumber daya manusianya. Sebagai perusahaan yang berkecimpung pada jasa pelayanan, sumber daya manusia sangat berperan guna keberhasilan rumah sakit. Sehingga, menjaga kinerja sumber daya manusianya merupakan salah satu cara untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Faktor sumber daya manusia merupakan aset terpenting untuk memberikan keunggulan menjadi penggerak dinamika organisasi atau perusahaan.

Organisasi atau bahkan individu dalam organisasi semakin dituntut untuk meningkatkan kinerjanya.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Rumah Sakit Umum di Indonesia 2015-2020
Sumber : Tempo.co.id & Ditjen Yankes Kemenkes, 2021

Pada tahun 2015 jumlah rumah sakit umum (RSU) di Indonesia mencapai 1.951 RSU, 2016 mengalami peningkatan menjadi 2045 RSU, pada tahun 2017 jumlah RSU naik signifikan dengan penambahan 153 RSU baru sehingga jumlah total 2.198 RSU, 2018 total jumlah RSU 2.269, dan 2019 sebanyak 2.344 RSU, sampai dengan tahun 2020 ada penambahan 51 RSU baru sehingga total jumlah RSU di Indonesia mencapai 2.395, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 264.208 TT dengan rata-rata pertumbuhan per tahun 4% (Tempo, Ditjen.Yankes Kemenkes, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien cukup tinggi, sehingga rumah sakit perlu strategi khusus agar dapat memenangkan kompetisi sehingga bisa survive di industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik dan mampu bersaing dengan para competitor. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan SDM yang unggul, SDM dengan kepuasan kerja yang baik, sehingga management RS perlu melakukan pengukuran terkait kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 4 tahun 2018, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang akan memberikan jasa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat. Pada pelaksanaannya, rumah sakit diminta untuk selalu menyediakan pelayanan yang terbaik kepada pasien, hal ini dikarenakan terkait pelayanan yang diberikan menyangkut kesehatan dan keselamatan jiwa pasiennya. Menurut UU RI No. 44, tahun 2009 Rumah sakit mempunyai peran yang strategis dalam upaya untuk mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis rumah sakit ini adalah karena rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan dengan fasilitas dan teknologi yang lengkap dimana terdapat banyak tenaga kesehatan yang ahli dibidangnya.

Rumah Sakit XYZ di Lampung merupakan rumah salah satu sakit tipe C, sedang menghadapi tantangan serius dengan penurunan kinerja perawat. Hal ini ditandai dengan beberapa fenomena perawat yang mengalami kesalahan dalam menangani pasien seperti perlakuan tindakan pada pasien dan kelalaian akan identitas pasien. Fenomena ini mencerminkan belum optimalnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), rendahnya kepuasan kerja, dan kurangnya komitmen organisasional. Hasil interview yang dilakukan dengan HRD menunjukan bahwa ada beberapa faktor yang terindikasi dan menjadi perhatian perawat yaitu kepemimpinan yang tidak jelas atau tidak mendukung sehingga mempengaruhi motivasi dan komitmen perawat terhadap organisasi.

Salah satu tenaga kesehatan dalam rumah sakit adalah perawat. Perawat adalah salah satu tenaga medis yang dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan kepada pasien di rumah sakit. Menurut Depkes RI (2005) pelayanan keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional dan menjadi bagian

integral dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Perawat adalah salah satu peran yang penting dalam pelayanan kesehatan karena seorang perawat harus siap sedia selama 24 jam dalam merawat pasien, maka mutu dari seorang perawat dapat menjadi cerminan dari mutu pelayanan dari suatu rumah sakit. Sehingga harus menjadi fokus manajemen untuk ditingkatkan dari sisi kepuasan kerja.

Dalam konteks perawat, Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh penting terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Kepemimpinan transformasional yang inspiratif dan memberdayakan merangsang perawat untuk berpartisipasi aktif dalam OCB. Kepuasan kerja yang tinggi mendorong perilaku sukarela yang bermanfaat bagi organisasi. Komitmen organisasional, baik afektif maupun normatif, memediasi hubungan antara kedua faktor ini dan OCB. Perawat yang merasa terikat dengan organisasi dan puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih mungkin terlibat dalam tindakan OCB, menciptakan lingkungan kerja yang kooperatif dan efektif.

Kepemimpinan transformasional merupakan proses mempengaruhi orang lain agar mampu memahami serta menyetujui apa yang harus dilakukan sekaligus bagaimana melakukannya, termasuk pula proses memfasilitasi upaya individu atau kelompok dalam memenuhi tujuan bersama (Yukl, 2009). Kepemimpinan transformasional memiliki dampak yang signifikan terhadap komitmen organisasional perawat. Pemimpin transformasional yang mampu menginspirasi, memberdayakan, dan memberikan perhatian pada pengembangan individu cenderung menciptakan lingkungan di mana perawat merasa terhubung secara emosional dengan organisasi. Ini menghasilkan komitmen afektif, di mana perawat memiliki ikatan kuat dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Menurut

(Dewi dan Herachwati, 2010), menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional harus menjadi komponen ketika menentukan komitmen organisasi. Keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tidak lepas dari peran pemimpin. Gaya kepemimpinan yang tepat dapat menimbulkan motivasi karyawan untuk berkomitmen pada perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepemimpinan transformasional maka semakin tinggi pula tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang di dapatkan. Selain itu *Organizational Citizenship Behavior* dapat muncul dari berbagai faktor dalam organisasi diantaranya karena ada kepuasan kerja dari seorang karyawan. Nyakundi et al., (2021) menyatakan bahwa penerapan Kepemimpinan Transformasional memiliki dampak pada tingkat loyalitas perawat yang lebih tinggi terhadap organisasi.

Menurut Robbins & Judge (2013), kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari bagaimana individu tersebut menilai pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut Dargahi, Alirezaie, dan Shamam (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* para karyawan. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* akan bekerja lebih keras dan mau untuk bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya dilakukan. Komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap seluruh dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Karyawan yang menerapkan meningkatkan kerja keras demi perusahaan, menerima tujuan dan prinsip perusahaan, serta bangga terhadap perusahaannya adalah karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi. Faktor lain

yang dapat memicu timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* merupakan komitmen organisasi.

Komitmen organisasi menurut Davoudi (2010) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi bisa mengidentifikasi sasaran dan tujuan sebuah organisasi. Komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai suatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap perusahaan. Menurut (Luthans, 2012) pengaruh antara komitmen organisasional dengan *Organizational Citizenship Behavior* yaitu ketika karyawan merasa puas dengan apa yang ada dalam organisasi, maka karyawan akan memberikan hasil *Organizational Citizenship Behavior* yang maksimal dan baik. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi, akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi dimana karyawan tersebut bekerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan sikap karyawan yang dilakukan secara sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam membantu pekerjaan rekan kerja. Manfaat dari sikap *Organizational Citizenship Behavior* ini membantu suatu organisasi dan meningkatkan kinerja yang kompetitif dengan meminimalisir terjadinya penurunan kinerja di perusahaan. Menurut (Waspodo, 2012), *Organizational Citizenship Behavior* yaitu perilaku seorang karyawan yang rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, tetapi lebih kepada perilaku sosial pada masing-masing karyawan agar bekerja melebihi yang diharapkan perusahaan, seperti mampu menolong rekan kerja pada saat jam istirahat dengan tulus dan ikhlas.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan dapat dimunculkan dengan menggunakan beberapa faktor yang bisa dilakukan oleh pimpinan seperti kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam suatu organisasi. Terdapat beberapa gaya kepemimpinan yang bisa dilakukan oleh seorang pemimpin salah satunya yaitu kepemimpinan transformasional yang akan mendorong tumbuhnya perilaku saling menolong dan membantu secara sukarela. Hal ini terjadi karena dalam kepemimpinan transformasional, pemimpin selalu mendorong bawahannya untuk bertindak melebihi kepentingan pribadinya maka perilaku seorang karyawan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepemimpinan transformasional.

Penelitian untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai mediator relasi belum banyak ditemui. Oleh karena itu, dari paparan problematika yang ada diatas maka peneliti berkeinginan melakukan riset tentang kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan diskusi sebelumnya, maka terdapat beberapa persoalan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB?
4. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh pada OCB?
6. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB melalui komitmen organisasional?
7. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB melalui komitmen organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui adanya hubungan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional
2. Mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi
3. Mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
4. Mengetahui apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
5. Mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan

berpengaruh pada OCB

6. Mengetahui apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB melalui komitmen organisasional
7. Mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB melalui komitmen organisasi

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diperoleh manfaat secara praktis dan teoritis, sebagai berikut :

1) Manfaat Praktis

Dengan mengetahui hasil penelitian terkait pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat RS XYZ Lampung, maka diharapkan dapat memberikan inputan yang berguna untuk manajemen RS XYZ Lampung, agar faktor yang berpengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bisa ditingkatkan.

2) Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai pengetahuan, referensi, wawasan atau temuan baru khusus yang berkaitan dengan analisa pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat RS XYZ Lampung, dan menjadi referensi untuk para peneliti dimasa yang akan datang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang mendasari pemilihan topik penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian. Teori-teori tersebut diperoleh dari studi kepustakaan dan dijadikan dasar dari penelitian ini. Adapun teori-teori tersebut adalah mengenai Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian berlangsung, yang meliputi desain penelitian, unit analisis, operasional variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Akan dibahas juga mengenai pengolahan data terhadap kuesioner yang sudah terkumpul dan akan dilakukan pengolahan sesuai dengan metode yang ditentukan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian

dan analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan masukan atau saran dan keterbatasan penelitian.

