

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan di semua aspek kehidupan manusia karena berbagai permasalahan hanya dapat dipecahkan dengan upaya penguasaan dan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain bermanfaat bagi kehidupan manusia di satu sisi perubahan tersebut juga membawa manusia ke dalam era persaingan global yang semakin ketat. Kompleksitas persaingan menyebabkan setiap lembaga atau perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Kualitas yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang pelanggan yang mana sudut pandang ini penting untuk merancang suatu sistem dan manajemen baru. Agar bangsa mampu berperan dalam persaingan, perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan kualitas sumber dayanya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif dan efisien dalam proses pembangunan, kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi tersebut.

Peningkatan kualitas sumber daya pegawai Rumah Sakit bertujuan untuk mengubah perilaku mereka menjadi perilaku yang lebih mampu melaksanakan aktivitas di bidangnya masing-masing, sehingga dapat mencapai tujuan yang hendak dicapai. Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah

peningkatan kinerja pegawai yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya kinerja masing-masing pegawai dinilai dan diukur menurut kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya oleh organisasi. Pada sisi inilah prestasi individu menjadi jaminan bahwa organisasi akan tetap mampu menjawab setiap tantangan perubahan dan bahkan menjangkau setiap kemungkinan perubahan pada masa yang akan datang. Dengan kata lain, prestasi organisasi sangat bergantung pada prestasi masing-masing individu anggota organisasi.

Sumber daya manusia merupakan determinan yang penting dalam mencapai keberhasilan pembangunan. Pengalaman negara-negara Asia dan negara-negara Eropa seperti Taiwan, Jepang, Singapura, Belanda, Portugal, dan Inggris membuktikan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam pembangunan. Keunggulan negara-negara tersebut bukan pada kekayaan alamnya melainkan sumber daya manusia yang mereka miliki. Sejalan dengan pergeseran paradigma organisasi dari '*market oriented*' ke '*resources oriented*', maka salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumberdaya yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang (Muluk, 2003:3).

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat berharga dari suatu organisasi. Sumber daya manusia menyimpan kekuatan luar biasa yang dapat mewujudkan sebuah organisasi yang berkualitas, organisasi yang berkualitas tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas pula. Menurut Luthans (1998) hasil dari komitmen organisasional adalah

kinerja, absensi dan turnover. Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja, absensi dan turnover dapat terjadi dikarenakan individu dengan komitmen organisasional yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap organisasi, memberikan apa yang terbaik yang dimiliki, mau berkorban dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi serta mempunyai keinginan untuk tetap bertahan di dalam organisasi. Ini berarti individu dengan tingkat komitmen organisasional yang tinggi selalu berusaha untuk menunjukkan prestasi yang lebih baik (kinerja tinggi), disiplin kerja yang tinggi (tingkat absensi rendah) dan menghilangkan keinginan untuk keluar dari organisasi (tingkat *turnover* rendah). Sebaliknya individu yang memiliki komitmen organisasional yang rendah cenderung menunjukkan sikap acuh tak acuh dan tidak bertanggungjawab terhadap penyelesaian pekerjaan (kinerja rendah), sering mangkir (tingkat absensi tinggi) dan berkeinginan untuk keluar dari organisasi.

Manusia sebagai salah satu unsur produksi, merupakan faktor paling penting dan utama di dalam segala bentuk organisasi. Faktor penting disini sifatnya sangat kompleks sehingga perlu mendapatkan perhatian, penanganan, dan perlakuan khusus disamping faktor produksi lain. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi. Keberhasilan datang dari perilaku pegawainya sendiri. Pada kenyataannya mudah dijelaskan bahwa keberhasilan organisasi adalah komitmen organisasional yang dikembangkan pada organisasi itu dan *organizational citizenship behavior* yang diberikan kepada para anggota bagi pencapaian tujuan.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut karyawan berperilaku sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku yang telah ditetapkan organisasi (*in-role*), tetapi juga perilaku yang melebihi deskripsi kerja yang telah ditetapkan atau disebut juga dengan *extra-role*.

Peran tambahan atau *extra-role* yang dimiliki karyawan atau sering disebut juga dengan perilaku kewargaan organisasi merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya serta menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik.

Peran tambahan atau *extra-role* juga disebut sebagai perilaku keanggotaan organisasi atau *organizational citizenship behavior* merupakan suatu bentuk kontribusi individual karyawan di tempat kerjanya berdasarkan peran yang disyaratkan dan berdasarkan penghargaan atas prestasi yang telah

dijanjikan dalam kontrak kerjanya. Perilaku keanggotaan organisasi ini merupakan peran tambahan karyawan dan bebas melakukan aktivitasnya untuk membantu orang lain (rekan kerjanya) ketika melaksanakan tugas atau memberikan dukungan kepada organisasi tempat kerjanya, sehingga ada yang mengartikan perilaku keanggotaan organisasi ini sebagai perilaku prososial dalam organisasi (Borman dan Penner, 2002).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Kabupaten Pekalongan sebagai obyek penelitian merupakan salah satu rumah sakit yang ada di wilayah Kota Pekalongan, meliputi wilayah kerja Kota dan Kabupaten Pekalongan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum, maupun peserta Askes (Asuransi Kesehatan). Namun, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Kabupaten Pekalongan tersebut dalam pelaksanaan kerjanya pegawai sering terjadi keterlambatan, ketidakpuasan dan kurang akuratnya pelayanan yang disajikan, ini disebabkan oleh hal-hal teknis dan non teknis. Peneliti percaya bahwa Rumah Sakit ini senantiasa menerapkan etika yang baik dalam kegiatan operasional sehari-hari. Etika perusahaan dan komitmen organisasi yang dipersepsikan sudah baik oleh para pegawai diharapkan akan mendorong terciptanya komitmen organisasional yang kuat. Komitmen organisasional yang dirasakan oleh para pegawai akan mempengaruhi *work outcomes* seperti halnya kinerja. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian mengenai pengaruh komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* pada kinerja pegawai sehingga perusahaan dapat mengevaluasi apakah selama ini penerapan komitmen organisasional dan *organizational*

citizenship behavior, serta kode etik perusahaan sudah bermanfaat bagi peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian Biswas dan Varma (2007), meneliti pengaruh *psychological climate* terhadap *job performance* (kinerja) yang dimediasi oleh kepuasan kerja dan OCB, dimana penelitian dilakukan pada 238 mahasiswa part-time Malaysian UM MBA dan *researchers' working peers*. Penelitian Yiing dan Zaman (2009) tentang “*The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance*” pada 357 manajer perusahaan manufaktur di India. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian tersebut yaitu pada desain model penelitian yang memodifikasi model dengan merekonstruksi dari kedua model tersebut, dimana penelitian ini menguji pengaruh dari komitmen organisasi dan OCB terhadap kinerja pada pegawai Rumah sakit pemerintah dengan menggunakan bantuan program Eviews 6 dalam menganalisis model penelitian.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan obyek penelitian pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Pekalongan dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasional dan *Organization Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Pekalongan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Pekalongan?.
2. Apakah terdapat pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Pekalongan?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan atas perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Pekalongan.
2. Untuk menguji pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kraton Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuannya, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tertentu bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Rumah Sakit, dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh komitmen organisai dan *organizational citizenship behavior* pada kinerja pegawai. Selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit dalam membuat kebijakan terkait dengan hal tersebut.
2. Bagi peneliti, hasil yang disajikan dari penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan. Selanjutnya diharapkan teori-teori yang dipaparkan dapat diterapkan di dalam dunia pengelolaan sumber daya manusia terutama yang berhubungan dengan kinerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*.
3. Bagi akademisi, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana ilmiah yang dapat menambah pengetahuan bagi akademisi yang tertarik untuk membaca penelitian ini.
4. Penelitian berikutnya, penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian pada bidang yang sama.