

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia yang kompetitif baru-baru ini, organisasi bekerja di lingkungan yang terus-menerus perlu meningkatkan kinerja dan mereka harus berusaha mencapai ketinggian dalam kinerja mereka, jika tidak, mereka ditakdirkan hancur. Studi tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah salah satu metode peningkatan kualitas kinerja organisasi. Sebagai profesi kesehatan, tenaga kerja perawat memainkan peran penting dalam penyampaian layanan perawatan kesehatan yang berkualitas dan produktivitas di organisasi layanan kesehatan. Keperawatan adalah profesi yang berinteraksi paling dekat dengan klien di sektor perawatan kesehatan, dan oleh karena itu, memerlukan kerjasama staf layanan kesehatan, komunikasi timbal balik, dan kerja tim (Kim, 2011). Saat ini, beberapa perilaku kooperatif telah muncul di antara rekan kerja di organisasi rumah sakit dan perilaku ini secara bertahap semakin penting. Anggota organisasi melakukan perilaku ini selama pemenuhan peran organisasi mereka untuk meningkatkan lingkungan kerja yang sehat (Shingold, 2012).

Adanya banyak ilmuwan dan spesialis di bidang manajemen berpikir bahwa modal manusia adalah akar utama dan basis untuk peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi dan kekuatan manusia harus dianggap sebagai dasar

utama untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi (Mojtehdzadeh et al., 2010). Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan dan modal sosial dalam organisasi adalah faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja organisasi. Modal sosial adalah proses di mana aktor sosial menciptakan dan memobilisasi koneksi jaringan mereka di dalam dan di antara organisasi untuk mendapatkan akses ke sumber daya aktor sosial lainnya (Knok, 1999). Modal sosial organisasi secara umum dipahami sebagai kemampuan individu dalam organisasi untuk bekerja demi kebaikan bersama, dan jaringan dan kepercayaan paling sering digunakan untuk mengkarakterisasi modal sosial organisasi (Hasle et al., 2007). Modal sosial organisasi adalah sebagai sumber daya yang mencerminkan karakter hubungan sosial dalam perusahaan. Modal sosial organisasi adalah sebagai properti yang ada yang dimiliki oleh organisasi yang dapat dimanfaatkan atau diaktifkan melalui hubungan sosial di antara anggota (Sahin, 2010).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menjadi penting untuk meningkatkan kinerjanya. Organisasi kewarganegaraan perilaku (OCB) adalah salah satu jenis perilaku peran ekstra, yang meningkatkan kecenderungan untuk membantu dan berbagi informasi, mempromosikan perasaan hati nurani, toleransi, dan memuji institusi (Altuntas, 2014). OCB terdiri dari perilaku sosial positif yang meningkatkan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Lebih-lebih, OCB ditandai sebagai perilaku individu dalam suatu organisasi dan didefinisikan sebagai perilaku peran ekstra, daripada peran dan tanggung jawab yang ditentukan (Asgari et al., 2008). Ini

adalah perilaku yang ditampilkan secara sukarela oleh pekerja, tergantung pada pilihan pribadi mereka, tanpa kewajiban tertulis, dan mereka tidak secara jelas ditunjukkan dalam perjanjian organisasi dan tidak diwajibkan oleh deskripsi pekerjaan (Asgari et al., 2008) oleh karena itu, kelalaian dalam perilaku ini tidak membawa hukuman.

Untuk alasan ini, OCB sangat penting untuk membangun komunikasi timbal balik yang lebih banyak dan kerja sama di antara staf perawatan kesehatan, manajer, dan pekerja lain untuk mempromosikan hasil pasien yang lebih baik dan organisasi perawatan kesehatan yang berhasil (Altuntas, 2014). Perawat, yang merupakan anggota paling aktif dari staf perawatan kesehatan, harus menunjukkan tingkat OCB yang tinggi agar dapat memberikan perawatan dengan lebih efisien (Amintojjar, 2015). Namun, perawat yang tidak menampilkan OCB lebih cenderung untuk menunjukkan perilaku negatif terkait dengan penurunan kualitas layanan perawatan dan kurangnya berbagi di antara anggota tim. Perawat manajer harus mencoba untuk meningkatkan OCB perawat untuk memenuhi tuntutan dan harapan klien dan memfasilitasi semangat tim kerja yang tinggi. Mereka harus dapat bekerja bersama dengan orang lain dalam koordinasi dan melakukan persyaratan OCB di institusi mereka (Altuntas, 2014). Perawat manajer harus menentukan tingkat OCB perawat dan faktor yang efektif. Sehingga semakin baik OCB semakin baik pula kepuasan kerja.

Kepuasan kerja dapat terlihat dari berbagai ciri karyawan yang dapat diamati dari sikap, perilaku, cara pandang, dan situasi di tempat kerja.

Kepuasan kerja dapat terlihat dengan adanya penurunan produktifitas, pemogokan, ketidakhadiran, dan pergantian karyawan. Gejala lain yang mungkin ditimbulkan seorang karyawan adalah rendahnya prestasi kerja, kurang disiplin, rendahnya hasil yang diperoleh dari kinerja. Kepuasan kerja telah menjadi subyek penelitian sejak study Hawthorne tahun 1920 (Turner et al., 2004). Kepuasan kerja di definisikan sebagai kesenangan atau emosi positif yang membagi penilaian dari prestasi karyawan terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerja (Turner et al., 2004) sedangkan menurut (Churchill et al., 1974) kepuasan kerja adalah semua karakteristik dari pekerjaan itu sendiri dan lingkungan kerja di mana salesman menemukan *rewarding*, *fulfilling*, and *satisfying*, atau *frustrating* and *unsatisfying*. Sebuah sikap individu tentang pekerjaannya mempunyai arti implikasi tentang bagaimana karyawan tersebut melakukan pekerjaannya itu. Semakin tinggi kepuasan kerja semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Dalam hal ini penulis ingin membuktikan kebenaran dan tidaknya suatu organisasi tersebut dengan pembuatan tesis yang berjudul :

“Pengaruh Modal Sosial, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Amal Sehat Kabupaten Wonogiri”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah modal sosial mempengaruhi kepuasan kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri ?
2. Apakah *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kepuasan kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri ?
3. Apakah modal sosial mempengaruhi kinerja karyawan pada RS Amal Sehat Wonogiri ?
4. Apakah *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kinerja karyawan pada RS Amal Sehat Wonogiri ?
5. Apakah modal sosial mempengaruhi kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri ?
6. Apakah *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh modal sosial terhadap kepuasan Kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri.
2. Untuk menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri.
3. Untuk menganalisis pengaruh modal sosial terhadap kinerja karyawan pada RS Amal Sehat Wonogiri.

4. Untuk menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada RS Amal Sehat Wonogiri.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada RS Amal Sehat Wonogiri.
6. Untuk Menganalisis pengaruh modal sosial terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri.
7. Untuk Menganalisis *organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada RS Amal Sehat Wonogiri.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut antara lain adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa menjadi hal yang baru dikarena belum banyak penelitian yang ada sehingga bisa menambah wawasan dan penambahan teori.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi kedepan perusahaan dalam melihat kinerja karyawan agar menjadi lebih baik dan tujuan perusahaan semakin tercapai.