BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi atau instansi sebagai fasilitas pelayanan dan perawatan bagi kesehatan yang diberikan oleh para tenaga ahli yang sangat strategis dalam upaya melayani, mempercepat, dan meninjau kesehatan masyarakat.

Pemerintah harus mengupayakan untuk peningkatan mutu pelayanan, kualitas, dan kuantitas dari segi kegiatan pelayanan promosi kesehatan, kegiatan pengendalian penyakit, dan juga kegiatan untuk mengembalikan dan menormalisasikan bekas penderita kepada lingkungan masyarakat yang ada agar dapat beraktifitas kembali dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing.

Dewasa ini semakin dituntut untuk dilakukan karena dengan adanya perubahan-perubahan dalam perubahan struktur organisasi, kemunculan rumah sakit – rumah sakit swasta, pola kesehatan dan penyakit yang semakin marak, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosial dan ekonomi, pelayanan yang efektif yang diberikan oleh sumber daya manusia yang terlatih dan memiliki produktivitas yang tinggi, ramah dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit.Rumah sakit tidak hanya bersaing dengan rumah sakit lainnya tetapi juga

harus bersaing dengan praktek-praktek bidan, praktek dokter dan pelayanan kesehatan lainnya.

Perubahan yang terjadi ini, mempengaruhi rumah sakit untuk melakukan analisis kekuatan yang dapat diperlihatkan, kelemahan yang harus diminimalisir dan juga mengetahui peluang atau kesempatan untuk masa depan agar dapat mengatur dan menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang akan terjadi dan mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan yang terjadi.

Salah satu potensi besar untuk dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas rumah sakit merupakan sumber daya manusia yang pada dasarnya merupakan salah satu modal awal pembangunan nasional. Menurut Werther dan Davis (dalam Sutrisno ; 2013) sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Schuler, et al mengemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat, hal ini dikemukakan (dalam Sutrisno; 2013).

Kriteria kinerja yang baik menuntut pegawai untuk berperilaku sesuai harapan organisasi.Perilaku ini tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai

dengan standar*job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan atau instansi lebih dari pada yang diharapkan.

Studi perilaku keorganisasian, mengemukakan ada tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi yaitu individu, kelompok, dan struktur.Ketiga hal tersebut dipelajari pengaruhnya pada organisasi dengan tujuan untuk menerapkan ilmu pengetahuan guna meningkatkan efektivitas suatu organisasi.

Pada hal ini faktor pendukung tersebut diklasifikasikan dengan tenaga medis dan non-medis, dalam suatu organisasi atau instansi rumah sakit faktor tesebut haruslah memiliki kesinambungan antar individu, antar kelompok, maupun antar struktural dan memiliki peran yang masing-masing diantaranya memiliki peran penting untuk meningkatkan organisasi tersebut.

Tenaga medis dirasakan sebagai suatu mayoritas dalam suatu instansi rumah sakit, terlebih lagi tenaga kerja yang berprofesi perawat.Hal ini sangatlah penting dan dibutuhkan untuk menunjang rumah sakit yang dapat berjalan efektif, dan menonjolkan pelayanan dalam bidang kesehatan.

Kepuasan seseorang dalam bekerja dipandang sebagai sumber daya potensial dalam mengelola perubahan pribadi seorang pegawai.Dari faktor yang dapat mendorong kepuasan kerja yang dikemukakan (Robbins; 2006), yaitu kerja yang secara mental menantang, gaji yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan.

Menurut Smith, Kendall & Hulin (dalam Luthans, 2006:243) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan

karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya, diantaranya ialah: Pekerjaan itu sendiri (*work It self*), atasan (*supervision*), teman sekerja (*workers*), promosi (promotion), gaji/upah (*pay*).

Umam (2012: 192) mengatakan "kepuasan kerja mengandung unsurpenting, yaitu nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar, nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan, nilai yang ingin dicapai tersebut adalah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu, nilai-nilai tersebut harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar".

Faktor lain yang mempengaruhi tindakan dari seorang pegawai adanya pengakuan dan penghargaan, kerja sama dan kerja sama, kondisi kerja dan hubungan dengan atasan. Skor hubungan dengan atasan, sangat berkorelasi dengan semua tiga dimensi loyalitas karyawan.Hal ini dikemukakan oleh Rahman et al. (2011:150) dalam Thoyyib (2012: 54). Seseorang akan memperlihatkan keloyalitasan pada suatu organisasi jika kepuasan dalam pekerjaannya diperoleh, sementara ketidakpuasan dalam bekerja menimbulkan sikap yang kurang efektif dalam bekerja.

Dalam lingkungan organisasi atau instansi beberapa pegawai tentulah akan muncul keinginan untuk saling membantu dengan keinisiatifan dari masing-masing antar individu, menurut (Robbins dan Judge; 2008:40) dalam (Wospodo dan Minadaniati; 2012: 4), telah mendefinisikan "*organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja

formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif".

"Kesuksesan sebuah organisasi atau instansi dapat dinilai dari keseluruhan kerja pegawai yang biasa didasarkan pada *job description* yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik buruknya kinerja seorang karyawan dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description"* (Greenberg & Baron, 2003: 408).

Suatu organisasi/instansi perlu untuk mengukur dan melihat kerja pegawai karena tidak hanya sebatas tugas yang sudah ditetapkan atau *job description* yang dikerjakannya, hal ini membuat adanya kontribusi pekerja yang disebut dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB), hal ini dikemukakan menurut Robbins dan Judge (2008:40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari perusahaan lainnya.

Penulis melakukan penelitian dengan uraian-uraian yang sudah beberapa diantaranya dipaparkan diatas, dengan demikian penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.

Adapun beberapa data awal dan survey awal yang didapatkan dari urusan kepegawaian, diantaranya:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Data Bidang Kerja dan Golongan
Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut 2017

PROFESI	PNS	TKK	JUMLAH
Dokter Spesialis	28	5	33
Dokter Umum	12	8	20
dokter gigi	3	-	3
Perawat	267	329	596
Bidan	21	34	55
Apoteker	5	8	13
Asisten Apoteker	14	15	29
Nutrisionis	5	2	7
Radiografer	5	4	9
Fisioterafi	3	-	3
Analis	16	8	24
Perawat gigi	2	-	2
Sanitarian	4	-	4
Perekam Medis	2	7	9
Pelaksana Adm	136	223	359
Struktural	27	-	27
JUMLAH	550	643	1193

Sumber : Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut 2017

Dari data rekapitulasi pegawai Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut didapatkan berbagai macam profesi dan tingkatan pekerjaan yang digolongkan menjadi dua yaitu pegawai PNS dan Tenaga Kerja Kontrak (TKK), pegawai dengan profesi perawat dengan golongan Tenaga Kerja Kontrak (TKK) jelas

terlihat lebih dominan dibandingkan dengan profesi dan golongan lainnya, karena merupakan salah satu tenaga kerja yang sangat dibutuhkan di suatu instansi, yaitu rumah sakit dan memiliki peran untuk melayani dalam bidang kesehatan yang bermutu dan memberi kepuasan terhadap pasien secara langsung, hal tersebut dapat diangkat dan dijadikan sebagai objek untuk penelitian di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut ini.

Dalam hal ini, sama halnya dengan profesi lain, golongan pekerjaan tenaga kerja kontrak dengan profesi perawat dapat diketahui kepuasan, loyalitas dan perilaku organisasi kewarganegaraan (OCB) dalam hal ini penulis memutuskan untuk melakukan survei awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 10 responden perawat TKK karena profesi tersebut juga memiliki jumlah yang banyak dan cukup kuat untuk mengangkat fenomena yang ada di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut dibandingkan dengan profesi dan tenaga kerja lainnya.

Berikut merupakan presentase dari hasil jawaban dari kuesioner yang telah diisi 10 pegawai berprofesi perawat TKK dengan profesi perawat di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.

Tabel 1.2
Presentase Hasil Kuesioner Pegawai Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut Variabel Kepuasan Kerja

Pernyataan	TKK	
	Ya	Tidak
Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini	40%	60%
Saya merasa puas dengan beban pekerjaan yang terkadang dilimpahkan kepada anda	20%	80%
Atasan selama ini selalu memberikan pengarahan kepada bawahan dalam setiap pekerjaan	40%	60%
Atasan selalu memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja	30%	70%
Bilamana dibutuhkan, rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya	90%	10%
Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor	80%	20%
Keadilan kebijakan promosi pegawai sudah diterapkan dengan baik dalam instansi ini	30%	70%
Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai	30%	70%
Gaji yang saya terima saat ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban	40%	60%
Pembagian insentif atau tunjangan sudah dirasa adil	40%	60%

Kepuasan terhadap pekerjaan di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut masih kurang dirasakan oleh para perawat tenaga kerja kontrak, dengan beban pekerjaan yang dirasakan, jumlah gaji dan pemberian insentif yang tidak sesuai,

kurangnya kepedulian dari atasan pada pegawai TKK, dan kurangnya promosi yang diberikan pada pegawai dan tidak adanya transparansi dalam hal ini.

Tabel 1.3
Presentase Hasil Kuesioner Pegawai Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut Variabel Loyalitas Kerja

Pernyataan	TKK	
	Ya	Tidak
Saya mempunyai kepedulian tinggi terhadap instansi tempat saya bekerja	40%	60%
Saya memiliki tanggung jawab yang tinggi pada ruangan tempat saya bekerja	40%	60%
Saya merasa nyaman dengan tempat saya bekerja	30%	70%
Saya akan merekomendasikan instansi tempat saya bekerja sebagai tempat yang baik untuk membangun karir	40%	60%
Saya memiliki kesempatan dalam pekerjaan untuk belajar dan berkembang	50%	50%
Atasan saya selalu memberikan laporan secara berkala	30%	70%

Adanya kekurang pedulian pada pekerjaan di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut tersebut yang timbul dari perawat TKK, dengan perasaan kurang memiliki kesempatan dalam bertindak, ketidaknyamanan dalam penempatan ruangan kerja dan kurangnya kepedulian atasan pada penyampaian informasi/laporan mengenai tempat bekerja pada pegawai perawat tenaga kerja kontrak.

Tabel 1.4
Presentase Hasil Kuesioner Pegawai Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut Variabel Perilaku Organisasi Kewarganegaraan

Pernyataan	TKK	
	Ya	Tidak
Saya menolong rekan kerja yang mengalami kelebihan tugas atau kerja	40%	60%
Saya menggantikan tugas rekan yang tidak hadir	40%	60%
Memiliki penilaian yang baik pada instansi tempat saya bekerja	30%	70%
Saya memberikan saran kepada instansi tempat saya bekerja sebagai perbaikan	50%	50%
Dapat mengurangi dan membantu masalah rekan kerja lain	40%	60%
Saya selalu memberikan arahan pada perawat baru	40%	60%
Saya mengikuti perkembangan terbaru instansi tempat saya bekerja	30%	70%
Saya mengeluh ketika sesuatu hal yang tidak diinginkan terjadi	60%	40%
Saya menghadiri acara yang diadakan oleh instansi tempat saya bekerja	30%	70%

Pada *Organizational Citizenship Behavior*atau dikenal sebagai perilaku organisasi kewarganegaraan di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut tersebut, beberapa dari pegawai profesi perawat tenaga kerja kontrak ini kurang memberikan perilaku membantu secara suka rela rekan yang memiliki pekerjaan lebih, kurangnya untuk membantu mengurangi masalah rekan kerja lain, dan kurangnya ketidakpedulian lain yang diberikan dan juga dirasakan para perawat tenaga kerja kontrak.

Adanya gejala-gejala awal diatas dan berdasarkan latar belakang fenomena yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada tenaga kerja kontrak (TKK) dengan profesi Perawat dengan judul sebagai berikut: **"Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Perilaku Organisasi KewarganegaraanPegawai Profesi Perawat Tenaga Kerja Kontrak di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut"**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Timbulnya kekurangpuasan dengan pekerjaan yang dijalani.
2. Adanya beban pekerjaan yang dilimpahkan, dan kurangnya pengarahan dari atasan.
3. Sulitnya untuk memberikan ide dan pendapat bagi program-program kerja yang ada.
4. Kurangnya kebijakan dalam pemberian promosi terhadap pegawai.
5. Gaji, pembagian insentif dan tunjangan masih dirasakan kurang adil.
6. Kurangnya kesempatan untuk melakukan yang terbaik dalam pekerjaan dan kurangnya kesempatan dalam pekerjaan untuk belajar dan berkembang.
7. Adanya kekurangan dalam kepedulian dari atasan kepada para pegawai dalam pemberian informasi secara berkala.

8. Kurangnya keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki kelebihan tugas dalam bekerja.
9. Adanya kekurangnyamanan dalam penempatan kerja yang diatur oleh struktural.
10. Kurangnya ketidakinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki masalah dalam pekerjaannya.
11. Kurangnya kepedulian untuk memberikan saran pada instansi tempat bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah dijelaskan yaitu :

1. Bagaimana Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, dan Perilaku Organisasi Kewarganegaraanpegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.
2. Seberapa besar Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Perilaku Organisasi Kewarganegaraanpegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.
3. Seberapa besar Loyalitas Kerja berpengaruh terhadap Perilaku Organisasi Kewarganegaraan pegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.
4. Seberapa besar Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Loyalitas Kerja pegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.

5. Seberapa besar Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja berpengaruh terhadap Perilaku Organisasi Kewarganegaraanpegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksud untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan guna diolah, dianalisis, dan menghasilkan informasi mengenai seberapa besar kepuasan kerja dan loyalitas kerja mempengaruhi perilaku organisasi kewarganegaraan (OCB)dan diharapkan memberikan hasil yang positif dan meningkatkan kinerja pada pegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut sehingga dapat dijadikan sebagai penelitian dalam memenuhi salah satu syarat penelitian program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, dan Perilaku Organisasi Kewarganegaraan pegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.
2. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Organisasi Kewarganegaraan pegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.
3. Mengetahui pengaruh Loyalitas Kerja terhadap Perilaku Organisasi Kewarganegaraanpegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.

4. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Kerja pegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.
5. Mengetahui pengaruh secara simultan Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, dan Perilaku Organisasi Kewarganegaraanpegawai di Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Sebagai sarana pemberian informasi khususnya pihak manajemen dalam mengembangkan Perilaku Organisasi Kewarganegaraanmelalui proses kepuasan kerja dan loyalitas kerja serta pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap OCBuntuk menjalankan aktivitas kerjanya sesuai dengan mekanisme standard dan prosedur kerja agar berjalan dengan dinamis, kondusif, efektif dan efisien dalam pencapaian target dan tujuan - tujuan perusahaan.

Bagi Perusahaan/Instansi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka mengetahui Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Perilaku Organisasi Kewarganegaraan.

Bisa mengetahui seberapa besar kepuasan kerja dan loyalitas kerja mempengaruhi Perilaku Organisasi Kewarganegaraan.

1. Dapat memprediksikan peningkatan kepuasan, loyalitas, dan perilaku organisasi kewarganegaraan pada karyawan.

2. Diharapkan dapat berguna bagi semua sumber daya manusia yang berkompeten yang memiliki kaitannya dengan kepuasan, loyalitas, dan perilaku organisasi kewarganegaraan karyawan dan perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia serta upaya identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adanya *organizational citizenship behavior* dilingkungan suatu perusahaan.

Bagi Ilmu Pengetahuan:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada umumnya dan terhadap pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap perilaku organisasi kewarganegaraan dalam suatu perusahaan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis lakukan di Rumah Sakit Umum Dr. Slamet Garut, Jl. RSU No. 12, Sukakarya, Tarogong Kidul, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44151.

1.5.2 Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini waktu yang diambil adalah dari bulan Maret 2018 sampai dengan Mei 2018. Secara lebih rinci waktu penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut ini :

Tabel 1.5
PelaksanaanPenelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul & draft UP																												
2.	Acc draft UP																												
3.	Revisi judul UP																												
4.	Bimbingan mengenai judul,jurnal																												
5.	Pengajuan revisi draft UP																												
6.	Pembagian surat dari Unikom untuk Perusahaan																												
8.	Acc judul dan draft UP revisi																												
9.	Bimbingan																												
10.	Pendaftaran Seminar UP& draft																												
11.	Seminar UP																												
12.	Revisi UP																												
13.	Bimbingan Sidang Akhir																												
14.	Pendaftaran Sidang Akhir																												
15.	Sidang Akhir																												
16.	Revisi Sidang Akhir																												
17.	Pengumpulan Draft																												