

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan gabungan dari kemampuan intelektual dan fisik yang dimiliki oleh setiap individu. Perilaku dan karakteristik seseorang dipengaruhi oleh faktor keturunan dan lingkungannya, sementara prestasi kerjanya didorong oleh motivasi untuk mencapai kepuasan pribadi. (Marnis & Priyono, 2008). Sedangkan, jika merujuk pada konsep sebagai kebijakan, manajemen sumber daya manusia dimaksudkan sebagai alat untuk meningkatkan organisasi guna mencapai tujuannya dengan maksimal.

Di dunia medis, Perawat berperan sebagai anggota tim lini pertama yang sering berhubungan langsung dengan pasien. Oleh karena itu, kontribusi kinerja perawat memiliki dampak terhadap prestasi keseluruhan rumah sakit dalam menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan bagi para pasien. Meningkatkan mutu layanan dapat dicapai melalui pemahaman dan perlakuan yang tepat terhadap karyawan lini depan. Hal ini karena karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan menjadi sumber krusial bagi perusahaan jasa, kinerja perusahaan pada waktu itu sepenuhnya bergantung pada kinerja karyawan tersebut. Riansyah, (2018)

Salah satu permasalahan strategis di tingkat global yang saat ini menjadi fokus dalam manajemen sumber daya manusia adalah perilaku di luar tugas pokok yang sering dikenal sebagai perilaku kewarganegaraan *organisasi organizational citizenship behavior*. (Tanaka, 2001). Setiap karyawan seharusnya memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) guna

mendukung efisiensi dalam pekerjaan dan meningkatkan kinerja secara maksimal.

Tingkat kepuasan dalam pekerjaan dapat dilihat dari perspektif manajemen. Tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan komitmen setiap karyawan terhadap pekerjaannya (Mulya, 2023). Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kecenderungan karyawan untuk melakukan *organizational citizenship behavior* (OCB). Salah satu pemicu *organizational citizenship behavior* (OCB) diperusahaan adalah motivasi kerja.

Motivasi Kerja memiliki peran penting dalam mendorong individu untuk melakukan tugas mereka dengan semangat, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Motivasi tersebut berfungsi sebagai pendorong yang kuat untuk meningkatkan antusiasme dalam bekerja, memastikan kolaborasi yang efisien, dan mendorong kerjasama yang baik. Oleh karena itu, pentingnya motivasi dalam pekerjaan adalah bahwa hal itu mampu mendorong sumber daya manusia untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan kinerja mereka secara signifikan, sehingga mendapat kepuasan dalam kerjanya. (Tarmizi & Hutasuhut, 2021)

Motivasi Kerja terjadi adanya kekuatan yang mengendalikan dan menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan atau perilaku yang diarahkan pada tujuan tertentu. (Marwansyah, 2019) menjelaskan bahwa seseorang akan terdorong secara sadar untuk melakukan OCB. Jika karyawan terpenuhi akan motivasi kerja akan memicu untuk melakukan *organizational citizenship behavior* (OCB), karena seseorang yang belum terpenuhi motivasinya akan lebih mengejar hal yang lain untuk mendapatkan kepuasan

lain. Hal ini ditegaskan juga oleh (Setiawan et al., 2020), bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Research Gap pada penelitian ini yaitu pada penelitian Sari, (2021) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, Hal ini sejalan dengan dengan penelitian oleh. (Danendra & Mujiati, 2016) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan pada *organizational citizenship behavior*. Penelitian oleh (Ibrahim, 2014) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan hasil riset dari sebuah penelitian (Haryati,2019) pada pegawai di Kantor Kecamatan Srandakan, Kabupaten Kulon Progo, Yogyakarta mendapatkan hasil pengaruh tidak signifikan variabel motivasi terhadap OCB. Sama dengan penelitian (Simon, 2016) mengatakan kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB, dan tidak terbukti sebagai variabel mediasi motivasi terhadap OCB.

Berdasarkan *research gap* yang ditemukan menarik peneliti untuk menambahkan kepuasan kerja sebagai variabel yang dapat memediasi hubungan motivasi kerja dengan OCB, dikarenakan Kepuasan kerja merupakan faktor dengan aspek paling pokok adalah dampaknya pada motivasi para karyawan. Individu yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan perilaku OCB yang lebih tinggi terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Kepuasan kerja yang tinggi mendukung karyawan untuk melakukan pekerjaan yang maksimal. Sehingga kepuasan kerja karyawan menjadi faktor bagaimana seorang menunjukkan sikapnya dalam pekerjaannya. Menurut

(Robbins, 2012) Kepuasan kerja mencerminkan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Individu dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan mereka, sementara individu yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Trenggalek merupakan sebuah rumah sakit umum daerah yang didirikan pertama oleh dr. Soedomo pada tahun 1956-1971 yang beralamat di Jl. DR. Sutomo No. 2, Cengkong, Tamanan, Kec. Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. RSUD Dr. Soedomo memberikan berbagai pelayanan medis seperti rawat inap, rawat jalan, pelayanan gawat darurat, serta berbagai layanan spesialis seperti bedah, pediatri, obstetri, dan ginekologi.

Fasilitas dan Perawatan mencakup unit perawatan intensif (ICU), ruang operasi, laboratorium, dan fasilitas pencitraan medis seperti radiologi. Tenaga Kesehatan mencakup dokter, perawat, paramedis, dan staff medis lainnya yang bertujuan memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Pelayanan Sosial dan Edukasi yaitu bagaimana instansi memberikan pelayanan social dan edukasi kepada pasien dan keluarganya untuk memahami kondisi Kesehatan mereka dan bagaimana mengelolanya setelah perawatan. Komitmen Terhadap Kualitas: RSUD Dr. Soedomo Trenggalek berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan yang mereka berikan, serta mematuhi standar dan etika dalam praktik medis.

Namun, dalam RSUD Dr. Soedomo terdapat permasalahan yang muncul, khususnya terkait ulasan dan penilaian yang menunjukkan adanya penurunan bintang hingga satu. Hal ini dapat berpotensi memengaruhi produktivitas serta kepuasan karyawan di rumah sakit. Sejalan dengan hal tersebut, peran perawat

menjadi krusial sebagai tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan pasien (Novan, 2018). Oleh karena itu, kesuksesan rumah sakit dalam menyajikan layanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasien sangat bergantung pada kualitas kerja seorang perawat.

Observasi awal dengan melakukan wawancara langsung kepada pak Hafidh, yang merupakan Komite Etik di RSUD Dr. Soedomo. Dari hasil wawancara ini, peneliti memperoleh informasi bahwa perawat di rumah sakit tersebut telah menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang positif, misalnya, mereka dengan sukarela membantu rekan kerja jika pekerjaan mereka lebih berat atau lebih banyak. Kemudian, peneliti melanjutkan dengan melakukan studi pendahuluan terkait *organizational citizenship behavior* pada perawat di RSUD Dr. Soedomo. Hasil pra penelitian pada tabel 1.1 dengan sampel 20 karyawan.

Tabel 1. 1 Hasil pra research adanya perilaku OCB

No	Pernyataan	Jawaban Responden	
		YA	TIDAK
1.	Saya kurang memperhatikan perhatian kesejahteraan orang lain	68,8%	31,3%
2.	Saya secara sukarela mengerjakan tugas rekan saya yang tidak hadir ketika tugas saya sendiri masih banyak	31,2%	68,8%
3.	Saya memberi pemberitahuan terlebih dahulu kepada rekan-rekan saya ketika ada suatu perubahan ditempat kerja	62,5%	37,5%
4.	Saya selalu tepat waktu datang ke tempat kerja dan disiplin serta mematuhi peraturan	87,5%	12,5%
5.	Saya tersinggung ketika orang lain tidak mengikuti saran saya	32%	68%
6.	Saya selalu aktif dalam aktivitas, ketika rapat selalu memberikan saran berdasarkan pendapat saya	25%	75%

Sumber : Hasil *pra research* pada perawat di RSUD dr. Soedomo

Berdasarkan Tabel 1.1 Hasil *pra research* pada perawat menunjukkan perilaku *Civic Virtue* bahwa perawat yang selalu aktif dalam aktivitas, seperti ketika rapat selalu memberikan saran hanya 25%. Juga menunjukkan *Conscientiousness* Perawat yang secara sukarela mengerjakan tugas rekan yang tidak hadir hanya 31,3%. Sejalan dengan (Antonio, 2014), keberhasilan sebuah perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan dan kesediaan untuk melaksanakan tugas-tugas di luar lingkup tugas formal mereka. Dengan hasil *pra research* tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masih terdapat permasalahan *organizational citizenship behavior* yang tergolong kurang maksimal pada perawat di RSUD Dr. Soedomo.

Sehingga perlunya diberikan motivasi dengan tujuan mendorong semangat dan antusiasme karyawan, meningkatkan semangat kerja dan kepuasan karyawan, memperbaiki produktivitas karyawan, meningkatkan kedisiplinan dan mengurangi tingkat absensi karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan memperkuat rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas dan pekerjaannya (Simon, 2016). Dimana seseorang mau melakukan pekerjaan sukarela Ketika sudah terpenuhi terutama motivasinya. Senada dengan penelitian (Novan, 2018)

McClelland berpendapat bahwa motivasi didasari oleh tiga kebutuhan kunci, yaitu *need for achievement*, *need for power*, dan *need for affiliation* (Mind Tools, 2017). Seseorang dengan *need for achievement* yang tinggi akan merasakan kepuasan ketika berhasil menyelesaikan tugas yang rumit dan menantang. (McClelland, 1961). Sejalan dengan penelitian (Daneshfard,

2015), mereka mengeksplorasi pengaruh teori kebutuhan McClelland terhadap produktivitas perawat di *Ahwaz Medical Education Hospital* menunjukkan bahwa *need for achievement* dan *need for affiliation* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat produktivitas perawat di *Ahwaz Medical Education Hospital*.

Namun, pada RSUD Dr. Soedomo juga terindikasi mengalami *need for achievement* menurun yaitu berdasarkan fenomena yang saya ambil dengan menggunakan kuisioner yang telah saya sebar dengan 60 perawat menunjukkan bahwa kurang adanya tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada perawat belum sesuai dengan latar belakang pendidikan dan kemampuannya. Juga adanya *need for power* dimana perawat kurang dilibatkan dalam proses pembuatan keputusan oleh atasannya. Senada dengan penelitian (Salim & Asepta, 2019) Tingginya *need for achievement*, *need for affiliation* dan *need for power* bisa dipengaruhi oleh organisasi dimana individu tersebut bekerja.

Menurut Purnamie Titisari, (2014) Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih mungkin untuk memberikan respons positif terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Sehingga seseorang dengan motivasi tinggi akan melakukan pekerjaan sukarela melalui perbaikan kepuasan kerja senada dengan penelitian (Simon, 2016).

Namun dalam RSUD Dr. Soedomo ini mengalami dampak kepuasan kerja tidak menunjukkan adanya sikap positif terhadap lingkungan pekerjaan itu sendiri, dimana dalam laporan tim kordik sebanyak empat orang perawat berpindah tempat kerja selama tahun 2023. Dalam studi oleh (Wibowo, 2016),

diungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja menjadi faktor penentu dalam *Organizational Citizenship Behavior* dari pekerja. Sehingga permasalahan mengenai bagaimana meningkatkan kepuasan karyawan harus dapat mendapatkan perhatian yang lebih baik oleh organisasi.

Agar tujuan dan harapan kepuasan dapat tercapai, perusahaan perlu kepekaan dalam memahami situasi karyawan mengenai motivasi kerja, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior* guna terjaganya kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui lebih detail tentang motivasi kerja yang diharapkan, untuk mendapatkan kepuasan kerja yang sesuai, dan juga *organizational citizenship behavior* yang maksimal. Berdasarkan hasil *pra research* yang telah diperoleh serta hasil penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat”** di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *organization citizenship behaviour* (OCB), motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh pada perawat di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap *organization citizenship behaviour* (OCB)?

3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
5. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap *organization citizenship behaviour (OCB)*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat *organization citizenship behaviour (OCB)*, motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap perawat di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek
2. Untuk mengetahui motivasi kerja berpengaruh terhadap *organization citizenship behaviour (OCB)*
3. Untuk mengetahui motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
4. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
5. Untuk mengetahui kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap *organization citizenship behaviour (OCB)*

D. Manfaat Penelitian

Dengan mengacu pada sasaran penelitian yang ingin dicapai, diharapkan bahwa studi ini akan memberikan nilai tambah di bidang pendidikan, baik dari segi kontribusi teoritis maupun praktisi.

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pengetahuan tambahan dan menjadi referensi penting untuk penelitian masa depan yang berkaitan dengan pengaruh motivasi kerja terhadap *organization citizenship behaviour* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

b. Manfaat Praktisi

Harapannya, penelitian ini dapat memahami tentang bagaimana pengaruh *motivasi kerja* terhadap *organization citizenship behaviour* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening bagi karyawan. Sehingga bisa menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pemahaman tentang strategi manajemen dalam mengelola SDM di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.

