

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting pada suatu organisasi dan perusahaan dalam menentukan perkembangan yang ada di perusahaan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia sangat berpengaruh pada kinerja karyawan terlebih dalam perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Dalam perusahaan pelayanan jasa karyawan merupakan penopang dari organisasi dan kualitas jasa yang diberikan perusahaan karena karyawan melakukan interaksi secara langsung terhadap masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki karyawan yang berkualitas tinggi agar mampu menjalankan fungsi-fungsi organisasi dengan baik dan mampu mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan jasa yang tinggi dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan. Menurut Dewi and Mashar (2019) kinerja adalah pencapaian kerja seseorang baik individu maupun kelompok dalam tugas dan tanggung jawabnya dalam mewujudkan tujuan organisasi pada kurun waktu tertentu. Kinerja dapat dikatakan tinggi apabila kinerja tersebut menghasilkan kualitas dalam kemampuan, keterampilan, ketepatan waktu dalam pekerjaan, dan efektivitas diri karyawan. Salah satu perusahaan yang menggunakan pelayanan jasa adalah rumah sakit.

RSUD Dr. R. Koesma Tuban merupakan rumah sakit yang berada di Kabupaten Tuban. RSUD Dr. R Koesma Tuban berupaya memberikan kualitas

pelayanan pasien yang baik. Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tenaga medis maupun tenaga non medis. Salah satu kinerja yang berkontribusi besar dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit adalah kinerja perawat. Kinerja perawat merupakan kemampuan perawat untuk melakukan asuhan keperawatan sesuai dengan peran, fungsi, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap kesehatan pasien. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada tahun 2021 di bulan Juni terjadi adanya permasalahan dalam kinerja perawat RSUD Dr. R. Koesma Tuban dimana pasien mengajukan keluhan terhadap pelayanan perawat.

Gambar 1. 1 Data Keluhan Pasien



Sumber : RSUD Dr. R. Koesma Tuban

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa data keluhan pasien di tahun 2021 mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya. Dengan adanya data tersebut dikarenakan kinerja perawat kurang maksimal dalam melayani pelayanan pasien karena beberapa perawat mengabaikan pekerjaannya yang berakibatkan tugas menumpuk sehingga penanganan dalam kesehatan pasien

menjadi lambat. Hal tersebut dapat mengakibatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit menurun. Oleh karena itu, kinerja perawat harus dikembangkan lagi yang didukung suatu sistem norma atau yang dikenal sebagai budaya organisasi yang ada di rumah sakit.

Menurut Bahri (2018) budaya organisasi merupakan sebuah filosofi dasar organisasi yang mengandung nilai, norma-norma, dan keyakinan bersama dimana anggota melakukan sesuatu dalam organisasi. Hasil penelitian (Muis et al., 2018) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karena budaya yang ada dijadikan sebagai pedoman untuk menjalankan aktivitas suatu organisasi maupun perusahaan. Suatu organisasi harus memiliki budaya organisasi yang kuat dan dapat diterapkan dengan baik oleh para anggota maka aktivitas dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik (Kusuma et al. 2016). Budaya organisasi akan menimbulkan para anggotanya dalam berinteraksi dengan pemimpin maupun rekan kerja. Oleh karena itu budaya organisasi dapat menumbuhkan sikap yang ada dalam diri karyawan untuk bersosialisasi dengan rekan kerja. Sikap tersebut dikenal sebagai *organizational citizenship behavior*.

Menurut Putra (2020) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku individu yang ekstra dan tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja formal serta mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Hasil penelitian dari Novelia et al. (2016) *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat karena *organizational citizenship behavior* berkaitan dengan manifestasi karyawan

sebagai makhluk sosial dimana karyawan tersebut menunjukkan sikap yang tidak mementingkan pribadi melainkan memperhatikan pada rekan kerja.

Dikutip dari penelitian Wahyoedi et al., (2022) *organizational citizenship behavior* mampu memediasi budaya organisasi terhadap kinerja karena dengan adanya sikap tersebut menimbulkan kinerja yang efektif, efisien, dan dapat bekerjasama terhadap rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Jika sifat *organizational citizenship behavior* dapat ditingkatkan dengan baik maka perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah diharapkan dan berjalan dengan lancar.

Dalam permasalahan yang ada pada RSUD Dr. R. Koesma Tuban perlu meningkatkan kinerja perawat dengan menerapkan budaya organisasi yang ada di rumah sakit dimana budaya tersebut dapat menimbulkan adanya sikap *organizational citizenship behavior* dalam diri perawat sehingga terdapat hubungan yang kongkrit antara kinerja perawat dengan *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu, penelitian ini dapat mengetahui sikap *organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi serta solusi apa yang dapat memecahkan permasalahan dalam aktivitas kinerja perawat. Untuk itu, penelitian ini dapat menarik kesimpulan dan tertarik dalam melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Mediasi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas maka terdapat rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya organisasi, kinerja perawat, *organizational citizenship behavior* pada RSUD Dr. R. Koesma Tuban?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Dr. Koesma Tuban?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* RSUD Dr. Koesma Tuban?
4. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Dr. Koesma Tuban?
5. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja perawat melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi pada RSUD Dr. Koesma Tuban?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan budaya organisasi, kinerja perawat, *organizational citizenship behavior* pada RSUD Dr, Koesma Tuban.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja perawat
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD Dr. Koesma Tuban

4. Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat RSUD Dr. Koesma Tuban.
5. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja perawat melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi pada RSUD Dr. Koesma Tuban.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan diatas terdapat manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi instansi.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumber informasi dan memberikan masukan terhadap perawat mengenai budaya organisasi terhadap kinerja perawat yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat bagi akademis.

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya serta dapat dijadikan bahan pertimbangan yang berkaitan dengan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi.