

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam perkembangan terbaru memandang Sumber Daya Manusia (SDM) bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Maka dalam hal ini SDM perlu untuk dikelola dengan baik oleh organisasi, hal yang penting adalah memunculkan sikap kesukarelaan dalam bekerja atau biasa yang di sebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB menjadi penting karena di dalam diri SDM muncul sifat kesukarelaan dalam bekerja seperti bekerja melebihi *job description* yang telah ditentukan organisasi sehingga secara keseluruhan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi organisasi (Organ *et al.* 2006, dalam Mangundjaya 2010).

OCB diharapkan tumbuh dalam diri SDM untuk mempengaruhi keefektifan organisasi dikarenakan berbagai hal seperti yang diungkapkan oleh Pareke (2004) dalam Aini *et al.* (2014) OCB bisa meningkatkan produktifitas rekan kerja, meningkatkan produktifitas manajerial, efisiensi penggunaan sumber daya organisasional, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis, dan menjadi dasar efektif untuk aktifitas koordinasi antara anggota tim dan antar kelompok kerja. Sedangkan apabila OCB tidak terwujud dalam organisasi, maka akibat yang muncul adalah ketika organisasi memerlukan tenaga dan pikiran karyawan di luar perannya,

organisasi akan menemui kesulitan, sehingga pada akhirnya tujuan organisasi tidak dapat dicapai dengan semestinya.

Namun selain OCB organisasi perlu juga memperhatikan tingkat keinginan keluar atau *turnover intentions* dari SDM. *Turnover intentions* sebagai kemungkinan yang diperkirakan sendiri oleh karyawan bahwa SDM memiliki kesadaran dan sengaja ingin untuk secara permanen meninggalkan organisasi suatu saat (Hom & Griffeth 1991, dalam Kristanto *et al.* 2014). Biasanya *turnover intentions* ini timbul karena ketidakpuasan dari SDM akan gaji, rekan kerja, lingkungan bahkan peraturan yang ditetapkan pihak manajemen organisasi (Suparta 2004, dalam Nelfianti 2016). Jika adanya keinginan keluar yang timbul dalam diri SDM tentunya tidak akan ada sikap OCB yang timbul dari SDM itu sendiri.

OCB dan *turnover intentions* ini sering halnya dikaitkan dengan kepuasan SDM dalam bekerja, karena dalam hal ini SDM yang puas akan pekerjaannya mampu bertahan dalam pekerjaannya dan bahkan mampu untuk bekerja melebihi *job description* yang ditetapkan oleh organisasi. Pernyataan ini dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Sari & Adnyani (2015), Mukhlis *et al.* (2015) dan Tsai & Wu (2010) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Dan penelitian sebelumnya juga yang dilakukan oleh Fera (2016), Adi & Ratnasari (2015) dan Tsai & Wu (2010) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intentions*. Sama dengan kepuasan kerja OCBpun dapat mempengaruhi *turnover*

*intentions* karena tentunya SDM yang memiliki sikap sukarela dalam bekerja akan bertahan didalam organisasinya. Hal ini berdasarkan juga dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Tsai & Wu (2010), Chen *et al.* (1998) menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*. Namun dalam beberapa penelitian sebelumnya terdapat pernyataan bahwa tidak ada pengaruhnya antara kepuasan kerja dan OCB (Ningsih dan Arsanti,2014) dan penelitian sebelumnya juga yang dilakukan oleh Fera (2016) menyatakan bahwa OCB tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intentions*.

Sumber daya manusia adalah suatu faktor penting didalam rumah sakit dalam membangun dan membentuk organisasi tersebut, karena rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk berupa pelayanan, maka unsur sumber daya manusia memegang peranan penting dalam segala aktifitas yang ada dalam rumah sakit. Sekarang ini banyak bermunculan rumah sakit disekitar masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan kesehatan tersebut, terlebih lagi pemerintah mempunyai program dalam mempermudah masyarakat untuk menikmati pelayanan kesehatan sehingga masyarakat saat ini sangat selektif dalam memilih rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Maka untuk dapat bersaing dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, salah satu aspek penting yang harus dilakukan rumah sakit adalah pengelolaan SDM. Hal ini menjadi penting karena daya saing ditentukan oleh kinerja SDM-nya dalam menjalankan tugas pelayanan kepada konsumennya.

SDM didalam rumah sakit yang sangat besar peranannya untuk menentukan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan dirumah sakit adalah perawat. Dalam hal ini perawat merupakan ujung tombak rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Perawat dituntut harus mampu memberikan pelayanan kepada konsumen secara responsif tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dan keadaan pekerjaannya ataupun konsumennya.

Untuk membentuk perawat sesuai dengan keperluan yang diperlukan rumah sakit yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen rumah sakit harus dapat menumbuhkan rasa puas dalam bekerja dari perawat agar mampu bekerja sesuai dengan kebutuhan rumah sakit, hal ini lah yang nantinya akan memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dan menurunkan tingkat *turnover intentions*. Jika perilaku OCB ini tumbuh dari diri perawat tentunya akan menimbulkan pelayanan yang baik yang dapat diberikan kepada konsumen sehingga menimbulkan *feedback* positif dari konsumen terhadap rumah sakit dan perawat pun akan mampu bertahan bekerja didalam rumah sakit tempat mereka bekerja.

Maka dalam penjelasan di atas rumah sakit perlu melakukan pengelolaan terhadap SDMnya khususnya perawat, rumah sakit pun harus mampu menciptakan kepuasan kerja dilingkungan kerjanya agar dapat menimbulkan sikap OCB dan dapat menurunkan tingkat *turnover intentions*. Maka berdasarkan fenomena di atas peneliti menggunakan kepuasan kerja sebagai variable yang akan diteliti pengaruhnya

terhadap OCB dan *turnover intentions*, dan OCB pengaruhnya terhadap *turnover intentions*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dan *Turnover Intentions* (Studi Kasus Pada Profesi Perawat Di Wilayah Ciledug Tangerang)**”

## **1.2. Identifikasi dan Pembatan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan *turnover intentions*. Dan penelitian terdahulu juga menunjukkan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intentions*.
2. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan yang memuaskan.
3. Rumah sakit dituntut menumbuhkan kepuasan kerja perawat yang nantinya menumbuhkan *organizational citizenship behavior* dan menurunkan tingkat *turnover intentions*.

### 1.2.2. Pembatasan Masalah

1. Penulis membatasi penelitian pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dan *turnover intentions* pada profesi perawat di wilayah Ciledug Tangerang. Dan pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *turnover intentions*.
2. Penulis hanya membatasi penelitian pada profesi perawat yang bertugas di rawat inap rumah sakit di wilayah Ciledug Tangerang.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada bagian sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intentions*?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *organizational citizenship behavior* terhadap *turnover intentions*?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian di atas, maka peneliti mempunyai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* profesi perawat di wilayah Ciledug Tangerang
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intentions* profesi perawat di wilayah Ciledug Tangerang
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *turnover intentions* profesi perawat di wilayah Ciledug Tangerang

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah sakit di wilayah Ciledug Tangerang

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan rumah sakit di wilayah pinang tangerang guna meningkatkan kepuasan kerja bagi perawat agar menumbuhkan OCB pada perawat dan menurunkan tingkat *turnover intentions* perawat.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dan *turnover intentions* pada profesi perawat.

## 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja, OCB dan *turnover intentions*. Selain itu juga untuk menyelesaikan tugas akhir program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen di Universitas Esa Unggul Jakarta.