

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan bagi masyarakat dalam bidang kesehatan, rumah sakit dipilih oleh masyarakat atas kepercayaan yang penuh guna memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan. Rumah sakit melibatkan sumber daya manusianya untuk menjalankan perannya dalam pemberian layanan kepada masyarakat guna tercapainya kebutuhan masyarakat dalam hal kesehatan. Rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan yang baik dan sebagai rujukan bagi unit pelaksanaan teknis kesehatan lain di bawahnya yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan.

Dalam keikutsertaanya sumber daya manusia memegang peran penting dalam organisasi demi tercapainya suatu tujuan. Tujuan dari sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas dan produktivitas organisasional dan keberhasilan, semua jenis organisasi pada dasarnya bergantung pada keahlian dan kemampuan komunitas para karyawan yang membentuknya (Jurdi, 2018). Peran sumber daya manusia dan ketersediaanya dalam ruang lingkup rumah sakit memiliki kebutuhan tertentu dan memiliki nilai pengetahuan dan keahlian dibidang kesehatan dan pelayanan. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada semua kalangan masyarakat secara komprehensif dan terpadu dalam bentuk kegiatan pokok serta layanan kesehatan demi terwujudnya pertumbuhan dan derajat kesehatan yang lebih baik. Pelayanan komperhensif meliputi pengobatan,

pencegahan, peningkatan kesehatan dan pemulihan. Sudah menjadi tugas dan tanggung jawab seseorang tenaga medis khususnya dalam penelitian ini adalah perawat kontrak sebagai perencana dan memberikan perawatan serta memantau kesehatan untuk masyarakat atau pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan

Rumah Sakit merupakan organisasi yang memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma yang terletak di Jalan Gelatik No. 1 Panjer Kecamatan Kebumen Kabupaten Kebumen. Rumah sakit ini menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan umum dan spesialis akan tetapi berfokus pada layanan kesehatan ibu dan anak. Rumah sakit ini menerima pasien dengan asuransi seperti BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, KIS (Kartu Indonesia Sehat), dan asuransi-asuransi kesehatan lainnya, dengan hal tersebut terjalannya rumah sakit dengan pelayanan unggulan ibu dan anak yang mengedepankan pada pelayanan prima dan berfokus pada keselamatan pasien.

Sebuah organisasi termasuk rumah sakit menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten untuk memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi. Salah satu faktor yang menunjang hal tersebut adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah perawat. Perawat akan memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan secara komperhensif dan terpadu untuk kesehatan yang memiliki dampak lanjutan.

Dalam pencapaian tujuan yang dapat mempengaruhi hal tersebut salah satunya adalah rasa dan sikap positif bagi organisasi atau rekan kerja lainnya. Perasaan positif ini tumbuh menjadi sikap positif yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan dengan tanggung jawab yang diambil, agar lebih inovatif dan kreatif dengan perasaan sukarela dalam pelaksanaan tugas.

Perasaan positif berupa sukarela ini dibutuhkan dalam diri pegawai atau karyawan. Perilaku inilah yang menunjukkan kepedulian karyawan terhadap organisasi atau organisasi dan juga rekan sepekerjaannya. Perawat merupakan sumber daya manusia yang perlu mendapatkan perhatian karena ia memberikan pelayanan yang mana harus mengetahui kondisi serta keluhan pasien. Perusahaan atau organisasi perlu menciptakan strategi dalam meningkatkan kualitas karyawan dan memotivasi karyawan agar timbul perasaan dan sikap positif dalam individu karyawan, yaitu berupa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, atau perilaku positif karyawan untuk mengerjakan tugas diluar dari tanggung jawab dan tugas pokok dirinya sendiri untuk pencapaian tujuan organisasi. Sikap positif ini baik dilakukan pada organisasi yang kegiatannya berkelompok, dan bagaimana seorang perawat memaknai pekerjaan mereka, dengan merawat orang sakit disamping karena kewajiban dan sebagai mata pencaharian atau untuk mendapatkan gaji.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) bersifat sukarela dan dipengaruhi oleh kepribadian yang dimana kepribadian tersebut adalah pola perilaku yang tetap, terorganisasi, dan khas yang menjelaskan perilaku

sukarela dalam menjalankan tugas lain diluar kewajiban kerja tanpa diperintah secara formal serta tidak mengharapkan imbalan, dengan melakukannya dapat memberikan pengaruh positif terhadap keefektifan lingkungan organisasi (Kaswan, 2017). Perilaku positif ini dibutuhkan oleh organisasi, dan menjadi nilai bagi sumber daya manusia itu sendiri, yang mana pilihan bagi individu bukan terkait mengenai system reward yang menandakan individu tersebut memiliki sifat kepedulian demi kepentingan sebuah organisasi.

Dengan sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memberikan dampak yang positif bagi pencapaian tujuan organisasi, selain organisasi mendapatkan keuntungan finansial, organisasi juga memperoleh dampak positif lainnya. Sebagaimana rumah sakit yang merupakan organisasi dibidang kesehatan yang pastinya melayani bermacam- macam masyarakat atau pasien dengan berbagai keluhan mengenai kesehatannya. Keberhasilan pelayanan kesehatan juga tergantung dari beberapa komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan diantaranya perawat. Perawat memiliki peran penting di dalam pelaksanaan kegiatan layanan kesehatan. Dalam hal ini perawat dituntut memiliki ketrampilan dalam mengawasi situasi keprawatan, komunikasi dan administrasi yang baik. Sikap positif untuk membantu rekannya secara suka rela dibutuhkan dalam pelayanan, karena perawat yang baik mampu bekerjasama atau berkolaborasi dengan baik dalam pelayanan dan tanggung jawab dalam tindakan sesuai dengan kompeten untuk memberikan pengobatan kepada pasien.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya (Robbin & Judge, 2008). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dengan hal tersebut, karyawan akan memberikan timbal balik yang positif bagi pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan bagi setiap organisasi. Kepuasan kerja yang terdapat di rumah sakit cenderung menunjukkan pada hasil yang positif. Fenomena yang ada ditunjukkan melalui prestasi kerja perawat saling berkompetisi sehat, untuk mendapatkan evaluasi yang baik agar bisa di promosikan ke perawat tetap, selain itu perawat sudah melakukan sumpah profesi yang mengarahkan perawat secara penuh mencintai pekerjaannya dengan mencapai pendidikan sebelumnya untuk meraih profesi perawat. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan memberikan dampak pada pekerjaannya dengan segenap kemampuan yang dimilikinya dan berupaya memberikan hasil dalam penyelesaian pekerjaan dengan sebaik mungkin di tempat ia bekerja. Bahkan karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kepuasan kerja menjadi salah satu factor yang diduga mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Maulana Gama Samudera Lubis et al., 2020 menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*.

Faktor pendorong meningkatnya kepuasan kerja dalam organisasi adalah *Quality of Work Life* (QWL). Menurut Casio dalam Hastuti & Wibowo (2020) *Quality of Work Life* adalah persepsi karyawan ketika mereka menginginkan adanya rasa aman, kepuasan dan kesempatan untuk berkarya dan berkembang layaknya manusia. Selain itu Cascio menambahkan dalam Hastuti (2020) bahwa *Quality of Work Life* adalah persepsi karyawan mengenai keamanan dalam bekerja, disamping itu karyawan juga menginginkan rasa aman dalam bekerja. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian Bidang Kepegawaian Rumah Sakit Wijaya Kusuma menyebutkan, organisasi yang berada dalam naungan Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma memperhatikan kualitas kehidupan kerja pegawai dalam penelitian ini perawat, yaitu berupa promosi jabatan perawat tidak tetap menjadi tetap dengan syarat memiliki hasil evaluasi yang bagus selama dua tahun, selain itu lingkungan kerja yang baik berupa kenyamanan komunikasi berbeda departemen menggunakan atau melalui HT yang bisa disebut dengan telepon internal. Dengan hal tersebut kontribusi perawat baik dalam hal kehadiran yang memiliki tingkat 100% tingkat kehadiran, kecuali ada pengajuan cuti atau izin.

Perilaku positif yang ada di Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma, berupa perawat membantu perawat lainnya yaitu ketika perawat ruang operasi tidak ada tugas atau tindakan operasi, maka secara sukarela membantu perawat IGD, yang sedang dalam tugasnya. Hal ini menunjukkan terjadinya persahabatan di tempat kerja atau *Workplace Friendship* di Rumah

Sakit Umum Wijaya Kusuma diduga bisa menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Najmudin & Haryono (2022) menyatakan *Workplace Friendship* berpengaruh terhadap kepuasan, yang dimana kepuasan diduga dapat memediasi *organizational citizenship behavior*. Menurut Berman et.al dalam Muzaki & Anggraini (2020) menyatakan persahabatan di tempat kerja digambarkan sebagai hubungan noneklusif bersifat sukarela yang melibatkan rasa saling percaya, komitmen, keinginan timbal balik, serta kepentingan dan nilai-nilai bersama.

Workpalce Friendship atau persahabatan di tempat kerja yang terjalin akan memberikan dampak positif seperti kepentingan dan nilai-nilai bersama, hal tersebut mengarah pada terciptannya kepedulian antar sesama, yang akan memberikan dampak positif terhadap Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma, karena dalam pekerjaan dibutuhkan kerjasama dan kontribusi satu sama lain. Beban kerja yang diberikan oleh organisasi akan berkurang, apabila terdapat hubungan sosial antar karyawan atau sumber daya manusia yang ada didalamnya. Berdasarkan wawancara dengan bagian kepala perawat dan bagian humas, perawat memiliki team work dalam bekerja, mengenal satu sama lain dalam beraktifitas yang didalamnya terdapat tingkatan perawat seperti senior, *midle* junior, junior dan *training*.

Menurut penelitian Barotuttakiah & Helmy (2020) menyatakan *Workplace Friendship* sebagai variabel independen yang pengaruhnya positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu

dalam penelitian ini menyatakan juga berpengaruh positif dan signifikan melalui kepuasan kerja. *Workplace Friendship* yang ada dalam Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma ditunjukkan adanya saling mengenal antara perawat yang satu dan yang lainnya. Dan adanya dukungan organisasi terhadap perawat dengan melindungi perawat yang berada di dalamnya

Bedasarkan uraian latar belakang diatas peneliti bermaksud untuk meneliti beberapa factor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma. Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **‘Pengaruh *Quality of Work Life* Dan *Workplace Friendship* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat Kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma Kebumen)**

1.2. Rumusan Masalah

Perilaku positif atau *organizational citizenship behavior* sangat dibutuhkan oleh organisasi karena memberikan keefektifitasan dan kemudahan dalam pencapaian tujuan organisasi. Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma memiliki fenomena berupa persahabatan di tempat kerja atau *workplace friendship* yang baik karena rasa saling percaya, saling mengenal satu sama lain dan kebersamaan di tempat kerja memberikan dampak baik pada organisasi dalam keterlibatannya pada beban tugas yang diberikan oleh organisasi, selain itu *Quality of Work Life* sebagai faktor pendorong kedua yang ada di Rumah Sakit Wijaya Kusuma berupa lingkungan kerja yang

mendukung dalam menjalankan tugas, kedua faktor tersebut dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja atau *job satisfaction* yang terlihat dalam kepatuhan dan kedisiplinan karyawan dalam kehadirannya.

Bedasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, dapat diketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma?
2. Apakah *workplace friendship* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma?
4. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma?
5. Apakah *workplace friendship* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma?
6. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai *variable intervening* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma?

7. Apakah *workplace friendship* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variable intervening pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma?

1.3. Batasan Masalah

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti serta agar penelitian tidak melebar pada masalah yang tidak melebar pada masalah yang tidak relevan, maka ruang peneliti dibatasi pada:

1. Responden yang diteliti adalah perawat Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma. Responden berjumlah 36 perawat kontrak.
2. Penelitian ini difokuskan hanya pada pengaruh *qualitas of work life* dan *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variable intervening.
3. Membatasi variable penelitian pada:
 - a. *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan (Fatril et al., 2022). Indikator-indikator *organizational citizenship behavior* (OCB) menurut Organ dalam (Willyanto et al., n.d.), sebagai berikut: 1) *Altruism* (tindakan membantu orang lain), 2) *Conscientiousness* (tindakan taat terhadap peraturan organisasi), 3) *Sportsmanship* (tindakan sportif), 4) *Courtesy* (tindakan menghormati orang lain), 5) *Civic Virtue* (tindakan tanggung jawab)

b. *Job Satisfaction*

Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya (Sule & Priansa, 2018). Indikator-indikator *job satisfaction* (kepuasan kerja) menurut Hasibuan (2014), sebagai berikut: 1) Menyenangi pekerjaannya, 2) Mencintai pekerjaannya, 3) Moral kerja, 4) Kedisiplinan, 5) Prestasi kerja.

c. *Quality of Work Life*

Menurut Widiaspono & Suko Priyono (2022) *quality of work life* merupakan sebuah teknik pengembangan organisasi yang dirancang untuk meningkatkan fungsi organisasi dengan memanusiakan tempat kerja, sehingga lebih demokratis dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan. Indikator-indikator *quality of work life* menurut Nawawi (2008), sebagai berikut: 1) Partisipasi karyawan, 2) Pengembangan karir, 3) Penyelesaian konflik, 4) Komunikasi. 5) Kesehatan kerja, 6) Keselamatan kerja, 7) Keamanan kerja, 8) Kompensasi. 9) Kebanggaan

d. *Workplace Friendship*

Menurut Berman, dkk dalam Yavuzkurt & Kiral (2020) menyatakan bahwa persahabatan di tempat kerja menunjukkan dirinya sebagai rasa percaya, suka, komitmen, kesamaan kepentingan, dan

nilai-nilai dengan mengidentifikasinya sebagai hubungan di tempat kerja yang bersifat non-pribadi dan suka rela. Indikator-indikator *workplace friendship* menurut Nielsen, dkk (2015) dalam Wulandari & Helmy, (2022) dibagi menjadi dua dimensi, sebagai berikut:

1) Peluang Persahabatan

- a. Saya memiliki kesempatan untuk mengenal rekan kerja saya
- b. Saya dapat bekerja dengan rekan kerja saya untuk memecahkan masalah secara kolektif
- c. Komunikasi antar karyawan didorong oleh organisasi saya
- d. Pembicaraan informasi ditoleransi oleh organisasi saya selama pekerjaan selesai

2) Pravelensi Persahabatan

- a. Saya telah membentuk persahabatan yang kuat di tempat kerja
- b. Saya bersosialisasi dengan rekan kerja di luar tempat kerja
- c. Saya dapat curhat di tempat kerja
- d. Saya merasa dapat mempercayai banyak rekan kerja

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap *job satisfaction* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
2. Untuk mengatui pengaruh *workplace friendship* terhadap *job satisfaction* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.

3. Untuk mengatui pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
4. Untuk mengatui pengaruh *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
5. Untuk mengatui pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
6. Untuk mengatui pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variable intervening pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
7. Untuk mengatui pengaruh *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variable intervening pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang sumber daya manusia dalam

kaitannya dengan *quality of work life*, *workplace friendship*, *organizational citizenship behavior*, dan *job satisfaction*.

2. Penelitian ini merupakan tambahan informasi bagi pembaca yang berkepentingan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan gambaran bagi Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma mengenai sejauh mana pengaruh *quality of work life* dan *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan internal manajemen Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma, agar lebih menyadari efek *quality of work life*, *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel intervening perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.