

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Peran rumah sakit dalam organisasi sosial dan kesehatan adalah untuk memberikan layanan yang komprehensif (Graham 1991). Rumah sakit adalah organisasi yang merencanakan dan memberikan layanan kesehatan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat. Untuk melakukan ini, mereka harus memiliki akses ke berbagai sumber daya manusia, termasuk staf medis dan staf pendukung medis, perawat, apoteker, staf manajemen rumah sakit, dan staf non-kesehatan (Republik Indonesia, 2009).

Setiap organisasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Untuk mencapai hal tersebut organisasi sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusianya untuk mampu menggerakkan roda organisasi ke arah yang telah ditentukan. Oleh karena itu, organisasi memerlukan perencanaan strategis yang tepat, agar keberhasilan dapat tercapai (Kasmiruddin et al. 2021). Target yang diinginkan organisasi, diperlukan pegawai yang dapat saling membantu dalam melakukan pekerjaan secara bersama-sama. Kebanyakan orang melakukan pekerjaan mereka berdasarkan pekerjaan mereka sendiri. Tidak banyak orang yang siap mengabdikan pada organisasi dalam hal-hal yang berada di luar lingkup pekerjaannya. Ini termasuk membantu dan merawat karyawan lain dalam organisasi.

Lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, sangat penting bagi organisasi untuk mempertahankan pegawai yang mampu dan bersedia melakukan upaya ekstra di luar kewajiban mereka, sehingga memberikan manfaat lain yang mencapai efisiensi, efektivitas, dan kelangsungan hidup. Perilaku kooperatif dan diskresi karyawan atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memungkinkan organisasi untuk bertahan hidup (LePine, Erez, and Johnson 2002).

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan suatu bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif secara individu dan tidak berkaitan dengan sistem yang kaku untuk meningkatkan efektivitas Perusahaan (Arumi, Aldrin, and Murti 2019). *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan produktivitas kerja karyawan tidak hanya terkait dengan bagaimana mereka melakukan tugas-tugas yang telah ditetapkan, tetapi juga dengan cara mereka berperilaku di luar lingkup tugas tersebut. dan mencakup aktivitas sukarela yang tidak langsung terhubung dengan tugas utama karyawan Menurut (Organ 2009) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku di luar peran yang melebihi tugas-tugas inti, menunjukkan kesediaan karyawan untuk melakukan lebih dari yang diharapkan dari tugas pokok mereka. Peneliti dalam literatur manajemen kinerja berkaitan dengan dua penyebab. Alasan pertama adalah kinerja perilaku sukarela ini dipertimbangkan oleh: departemen sumber daya manusia dalam sistem evaluasi kinerja; alasan kedua adalah bahwa perilaku

ini meningkatkan keberhasilan dan efektivitas organisasi (Rinaldi and Riyanto 2021a)

Motivasi adalah dorongan dalam individu yang bisa menggerakkan dan mendukung perilaku manusia dalam konteks kerja. Motivasi memainkan peran sentral dalam memotivasi individu untuk bekerja dengan tekun dan antusias, sehingga individu tersebut akan berusaha mencapai hasil yang optimal. Ketika individu termotivasi, akan cenderung memiliki dorongan internal yang kuat untuk berupaya lebih keras, mengejar tujuan dengan semangat, dan mengatasi tantangan yang mungkin muncul dalam perjalanan menuju pencapaian yang diinginkan. Motivasi memainkan peran krusial dalam menggerakkan individu untuk mencapai tujuan dan prestasi tertentu. Sikap dan nilai-nilai yang menjadi dasar motivasi memainkan peran penting dalam membentuk perilaku dan keputusan seseorang. Motivasi memberikan arah dan fokus pada upaya individu (Maryati and Fernando 2018),.

Hubungan antara motivasi dan OCB sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan insentif yang diberikan kepada karyawan. Upaya untuk meningkatkan motivasi dan OCB di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong dapat melibatkan strategi manajemen sumber daya manusia, pengembangan kepemimpinan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung

Penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan insentif positif bagi karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong untuk berpartisipasi dalam OCB. Upaya untuk meningkatkan

hubungan interpersonal, memberikan pengakuan, dan menciptakan budaya organisasi yang positif dapat berkontribusi pada peningkatan OCB di rumah sakit. Hasil penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB

Lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, Siagian dan Khair (2018) menyatakan bahwa suatu lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang kurang baik biasanya menyebabkan karyawan menjadi acuh tak acuh pada tugasnya, tidak tumbuh motivasi untuk berkreasi, stres kerja dan produktivitas menurun yang pada akhirnya dalam kondisi paling buruk akan terjadi intensi atau keinginan karyawan untuk pindah ke organisasi lain yang memiliki lingkungan kerja lebih baik (Noordiansah, 2016).

Lingkungan kerja di Rumah Sakit terdiri dari lingkungan kerja fisik seperti pencahayaan, kombinasi warna ruang kerja, keadaan di dalam ruang kerja tidak terganggu suara-suara di luar ruang kerja, dan suhu udara di ruang kerja juga nyaman dengan sirkulasi udara yang baik. Sedangkan pada lingkungan kerja non fisik yakni, hubungan antara perawat dengan sesama perawat dan atasan, kekompakan antar tim, keharmonisan antar perawat dalam satu departemen, hubungan antar perawat antar departemen, penyampaian informasi atau perintah dari atasan dan motivasi atau pujian dari

atasan kepada perawat dengan kinerja yang baik. Saat ini, berbagai organisasi dan institusi sedang menghadapi tantangan karena kondisi lingkungan kerja. Untuk kepuasan kerja yang lebih baik, lingkungan kerja dianggap sebagai faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh pemberi kerja. Untuk menjaga agar pertumbuhan institusi tetap stabil, maka efisiensi, efektivitas, dan produktivitas pegawai harus dijaga dengan menyediakan fasilitas yang berbeda-beda. Lingkungan kerja merupakan tuntutan paling krusial dari para karyawan. Oleh karena itu, menyediakan lingkungan kerja yang lebih baik juga menjadi perhatian utama organisasi atau institusi untuk mempertahankan tenaga kerja yang stabil agar bisnis dapat berjalan (Taheri, Miah, and Kamaruzzaman 2020).

Studi sebelumnya tentang organizational citizenship behavior (OCB) dengan menjadikan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi telah cukup banyak dilakukan, dengan berbagai variasi dari variabel anteseden nya. Diantaranya dilakukan oleh (Na-Nan et al. 2020a) yang menguji peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan problem with performance appraisal dengan OCB. (Khaskheli et al. 2020a) juga melakukan investigasi terhadap peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan CSR dan OCB. (Kaur, Malhotra, and Sharma 2020a) melakukan studi untuk membuktikan peran kepuasan kerja dalam hubungan employer branding dengan OCB. Namun studi yang menguji peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan motivasi kerja dengan OCB, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan,

khususnya pada perawat pada instansi rumah sakit masih relatif jarang dilakukan.

Kepuasan kerja memainkan peran penting dalam hubungan antara motivasi kerja dan organizational citizenship behavior (OCB). OCB merujuk pada perilaku sukarela dan ekstraroles yang dilakukan oleh karyawan di luar tugas-tugas utama mereka, seperti membantu rekan kerja, berbagi pengetahuan, dan berkontribusi positif terhadap organisasi. Motivasi kerja, di sisi lain, berkaitan dengan dorongan internal yang mendorong individu untuk bekerja dengan antusias dan berdedikasi. Ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaan mereka, ini cenderung menghasilkan lingkungan yang positif di tempat kerja. Kepuasan kerja mengindikasikan bahwa individu merasa terpenuhi dengan tugas-tugas mereka, hubungan dengan rekan kerja, pengakuan, dan imbalan yang diterima. Kepuasan kerja membantu menciptakan iklim kerja yang kooperatif, harmonis, dan bermakna, di mana karyawan merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka. Hubungan antara motivasi kerja dan OCB cenderung dijembatani oleh kepuasan kerja. Individu yang merasa termotivasi cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka karena mereka merasa terlibat secara penuh dalam tugas-tugas mereka dan meraih hasil yang memuaskan. Kepuasan kerja ini kemudian dapat mendorong individu untuk berperilaku lebih dari yang diharapkan, seperti melakukan OCB (Fatmawati 2021a),

Studi ini dilakukan untuk menginvestigasi pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap organizational citizenship behavior dengan

mengusulkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong sebagai upaya untuk mengisi gap research pada studi sebelumnya. Studi ini berkontribusi pada perluasan literatur khususnya mengenai *organizational citizenship behavior*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasar pada uraian di latar belakang, dirumuskan pertanyaan penelitian berikut ini:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong?
6. Apakah kepuasan kerja berperan sebagai mediasi dalam hubungan motivasi kerja dengan *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong?
7. Apakah kepuasan kerja berperan sebagai mediasi dalam hubungan lingkungan kerja dengan *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong?

### 1.3. Batasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada motivasi kerja, lingkungan kerja *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja. Rumah sakit sebagai lokus pada penelitian ini adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Sampel penelitian yang diteliti adalah karyawan di bangsal kelas tiga.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasar uraian di latar belakang, disusun tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong.
3. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong,
5. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong.
6. Menganalisis peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan motivasi kerja dengan *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

7. Menganalisis peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan lingkungan kerja dengan *organizational citizenship behavior* karyawan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan memperkaya studi ilmiah dalam bidang sumber daya manusia, yaitu sebagai bahan untuk menambah penelitian ilmu manajemen di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi penelitian selanjutnya terkait dengan Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* serta memperoleh hasil penelitian yang lebih konsisten sebagai jawaban atas *research gap* yang terdapat pada penelitian sebelumnya.

### **1.5.2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi organisasi rumah sakit khususnya, menjadi referensi bagi manajemen dalam mengelola sumber daya manusia nya, khususnya yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja.

## 1.6. Pembatasan Penelitian

Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi sebagai lokus pada penelitian ini adalah RS PKU Muhammadiyah Gombong.

