

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pencapaian tujuan organisasi, (SDM) sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting disamping sumber-sumber daya lain yang dimiliki organisasi. Studi perilaku organisasi (PO), mengemukakan ada tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi yaitu individu, kelompok, dan struktur. Ketiga faktor tersebut dipelajari pengaruhnya pada organisasi dengan tujuan untuk menerapkan ilmu pengetahuan guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Beberapa variabel dependen yang biasa dibahas PO meliputi: *produktivitas, absensi, turnover, dan kepuasan kerja*. Robbins menambahkan dua variabel dependen lain yaitu perilaku menyimpang di tempat kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (2006 : 28-29).

Secara umum *Citizenship Behavior* merujuk pada 3 elemen utama yaitu, kepatuhan, loyalitas, dan partisipasi. (nufus 2011:7) Kepatuhan dan loyalitas merupakan definisi *Citizenship* dalam pengertian yang luas, sehingga esensi dari *Citizenship Behavior* adalah partisipasi. Dalam partisipasi, perhatian terutama ditujukan pada arena organisasional. Dalam hal ini, *Citizenship Behavior* akan dibahas dalam dimensi organisasional (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*). OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung, artinya seseorang yang

memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku social dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan di saat jam istirahat dengan sukarela. Organisasi akan tetap eksis bila didukung oleh karyawan yang loyal dan berkomitmen tinggi kepada organisasi, yang ditunjukkan dalam sikap dan perilaku karyawan di tempat kerja. Perilaku positif karyawan atau anggota organisasi mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik.

OCB merupakan hal yang unik dari aktifitas individual dalam kerja. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau mengerjakan tugas ekstra seperti mau bekerjasama, tolong menolong, memberikan saran, partisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra pada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya secara efektif. Beberapa penelitian empiris, telah menemukan manfaat dan penggunaan OCB dalam organisasi. Sebagai contoh, studi dari Podsakoff dan MacKenzie (1994) menemukan team asuransi yang menunjukkan OCB mampu meningkatkan efektifitas dan kinerjanya secara keseluruhan. Lebih lanjut, studi Walz dan Niehoff (1996) pada karyawan restaurant menemukan bahwa perilaku membantu teman sekerja, salah satu bentuk dari kinerja *extrarole*, memiliki hubungan signifikan pada setiap indikator kinerja yang diamati kecuali pada komplain pelanggan. Sementara, beberapa penelitian lain menemukan dampak kinerja *extra-role* bahwa para manager, menggunakan kriteria perilaku *extra-role* dalam penilaian kinerja untuk menentukan promosi jabatan, dan kebijakan kenaikan upah karyawan (Mac Kenzie, Podsakoff dan

Fetter, 1993). Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organisational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan :

1. Perilaku yang bersifat sukarela. Bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.
2. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.
3. Tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem reward yang formal.

Menurut Mangkunegara (2005:67) mengatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Perkembangan industry yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis menjadi tajam, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Zeithmal & Bitner,1996). Kinerja karyawan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang di tawarkan oleh perusahaan. Pernyataan Timpe (1993) dalam Nufus (2011:7), faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja dipengaruhi oleh factor eksternal (lingkungan,salah satunya membantu rekan-rekan yaitu altruisme (OCB), dengan kata lain yang mempengaruhi kinerja adalah *Organizational Citizenship Behavior*. Beberapa penelitian tentang kinerja *extra-role* mengungkapkan bahwa dampak kinerja *extra-role* mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi, sebagai contoh biaya operasional yang rendah, waktu penyelesaian

pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Oleh sebab itu, berdasarkan peran dan manfaat kinerja *extra-role*, manager atau akademisi sumber daya manusia berusaha mendorong atau menumbuhkan kinerja *extra-role* dalam organisasi melalui berbagai macam cara seperti memasukkan kriteria kinerja *extra-role* dalam penilaian kinerja.

Rumah Sakit Immanuel sebagai obyek penelitian merupakan salah satu bentuk organisasi penyedia jasa kesehatan terkemuka di Kota Bandung yang memiliki semboyan “HEMAN GETEN KAPAPANCEN ” yang mengandung arti penuh kasih sayang, penuh perhatian, telaten kepada tugas dan kewajiban. Namun Rumah Sakit ini dalam pelaksanaan kerjanya sering kurang akurat pelayanan yang disajikan. Ini disebabkan oleh hal-hal teknis dan non teknis. Peneliti percaya bahwa Rumah Sakit ini senantiasa menerapkan etika yang baik dalam kegiatan operasional sehari-hari. Etika perusahaan dan komitmen organisasi dipresepsikan sudah baik oleh para pegawai diharapkan akan mendorong terciptanya kinerja yang baik. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi apakah selama ini penerapan *Organizational Citizenship Behavior* sudah bermanfaat bagi peningkatan kinerja karyawan .

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan obyek penelitian karyawan Rumah Sakit Immanuel Bandung dengan judul “ *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan Rumah sakit Immanuel Bandung*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,peneliti tertarik untuk meneliti :

1. Apakah variable OCB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Immanuel Bandung ?
2. Apakah indicator dari OCB, yaitu *alturisme, conscientiousness, sportsmanship, courtesy dan civic virtue* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Immanuel Bandung Secara Parsial ?
3. Indikator manakah yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kinerja ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh variable OCB terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Immanuel.
2. Menganalisis indicator dari OCB, yaitu *alturisme, conscientiousness, sportsmanship, courtesy dan civic virtue* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Immanuel Bandung.
3. Menganalisis indicator manakah yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kinerja ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari diadakan penelitian ini :

1. Memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Immanuel Bandung.
2. Membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berkaitan dengan pengaruhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Immanuel Bandung.
3. Dapat dijadikan salah satu referensi tambahan atau pengembang ide-ide baru untuk peneliti selanjutnya mengenai masalah- masalah yang berkaitan dengan pengaruhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Immanuel Bandung, dan guna sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.