

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era ekonomi sekarang ini sedang dipenuhi dengan permasalahan-permasalahan dan peluang bisnis yang secara terus menerus memunculkan kejutan-kejutan baru bahkan melanda organisasi eksekutif bisnis yang paling berpengalaman dalam bidangnya. Persaingan yang ketat antara perusahaan ditimbulkan oleh adanya globalisasi untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar suatu perusahaan dapat bersaing dan memiliki keunggulan lebih dari para pesaingnya. Akibatnya, para pelaku industri saat ini dihadapkan oleh tantangan-tantangan dilingkungan persaingan yang pada akhirnya mengakibatkan ketidakpastian untuk kedepannya. Organisasi perlu melakukan perubahan dalam segi internalnya agar dapat mengimbangi perubahan-perubahan eksternal yang diakibatkan oleh ekonomi global, salah satu perubahan internal adalah dalam tenaga kerja, tenaga kerja menempati posisi strategis diantara sumberdaya lainnya. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi (seperti finansial, fisik, kemampuan teknologis dan sistem) tidak dapat dimanfaatkan untuk dikelola menjadi suatu produk. Organisasi yang baik, dalam perkembangannya harus memperhatikan pada sumber daya manusia (*human resource*) guna menjalankan

fungsinya dengan optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan eksternal yang terjadi. Dengan demikian kemampuan teknis, teoritis, konseptual dari para pelaku organisasi di semua tingkat (*level*) pekerjaan amat dibutuhkan.

Sartika (2014) menyebutkan bahwa “pencapaian tujuan organisasi memerlukan sumber daya sebagai sumber energi, tenaga maupun kekuatan yang diperlukan untuk menciptakan berbagai aktivitas dan kegiatan”

Johannes dan Silitonga menyatakan bahwa “tujuan fundamental dari strategi sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kemampuan strategi dengan memastikan bahwa organisasi telah memiliki karyawan terlatih, berkomitmen dan telah memiliki motivasi yang baik untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan”(Utami & Palupiningdyah, 2016).

Sari dan Hajriani, (2015) mengemukakan bahwa “Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra role* ini yaitu perilaku dimana karyawan melakukan pekerjaan yang secara formal bukan syarat dari pekerjaannya. Perilaku ini dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)” (dalam Utami & Palupiningdyah, 2016). Perubahan organisasi yang lebih baik mengarah pada kemampuan anggota organisasi dapat bekerja sebagai tim, tetapi kenyataannya tidak semua orang mapu bekerja sebagai tim. Individu perlu memiliki keterampilan agar dapat bekerja dalam tim antara keterampilan komunikasi, kemampuan berperan serta dalam seluruh aktivitas tim. Keterampilan interpersonal hanya dapat ditampilkan oleh individu yang peduli terhadap individu lain dan berusaha menampilkan yang terbaik jauh melebihi yang di prasyaratkan dalam pekerjaannya.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) didefinisikan Organ (1998) dalam (Kaswan, 2014) sebagai berikut

”Individual behavior that is discretionary , not directly recognized by the formal reward system and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization. By discretionary, we mean that the behavior is not an enforceable requirement of the role or the job description, that is, the clearly specifiable terms of the person’s employment contract with the organization; the behavior is rather a matter of personal choice, such that, its omission is not generally understood as punishable”(Ozturk,2010:14).

Definisi diatas menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang bersifat sukarela, tidak langsung diakui oleh sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan efektifitas fungsi organisasi. Dengan demikian “sukarela”dimaksudkan bahwa perilaku tersebut tidak menuntut peran atau deskripsi pekerjaan yang sifatnya memaksa/wajib, yaitu, syarat-syarat bekerja dengan perusahaan/organisasi yang secara jelas dirinci. Pekerjaan tersebut lebih bersifat pilihan personal , dan dengan demikian , jika tidak dilakukan tidak mendapat hukuman.

Robbins dan Judge (2008:40) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa “organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Perilaku positif karyawan akan mampu mendukung

kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik” (Ticoalu, 2015).

Nursyamsi (2013) yang menyatakan bahwa “jika organisasi memiliki komitmen baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan akan memiliki loyalitas kepada organisasi di mana karyawan bekerja. Demikian pula karyawan akan menunjukkan perilaku yang baik untuk organisasi, dan karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan tinggi, maka organisasi akan memberikan perlakuan yang baik pada anggota organisasi”(Kurniawan, 2015)

Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Gautam Van Dick, 2004). Adapun konsep komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen (1991) dalam Nursyamsi (2013) menyatakan bahwa terdapat tiga bentuk komitmen di antaranya: (1) komitmen afektif; (2) komitmen normatif; dan (3) komitmen kontinuan (berkelanjutan). (Kurniawan, 2015). *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat mengubah suasana organisasi yang formal menjadi sedikit santai dan penuh dengan kerjasama. Diharapkan dengan suasana tersebut maka ketegangan diantara para pegawai dapat dikurangi sehingga suasana yang mendukung diharapkan produktivitas pegawai meningkat, yang pada akhirnya tercapai keefektifan dengan keefisienan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Wirawan dalam (Utami & Palupiningdyah, 2016) adalah kepuasan kerja dan budaya organisasi.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya (As'ad, 2004) dalam (Fitrianasari, Nimran, & Utami, 2013)

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. (Robbins dalam Sugandi, 2013)

Berdasarkan pendapat Luthans, kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Davis juga mengemukakan bahwa "*job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation, and size of the organization in which an employee works*". Berdasar

pendapat tersebut, dikemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.(Sugandi, 2013)

Sedangkan budaya organisasi menurut Robbins and Coulter didefinisikan dalam tiga hal. Pertama, budaya adalah sebuah persepsi bukan sesuatu yang dapat disentuh atau dilihat secara fisik, namun para karyawan menerima dan memahaminya melalui apa yang mereka alami dalam organisasi. Kedua, budaya organisasi bersifat deskriptif yaitu berkenaan dengan bagaimana para anggota menerima dan mengartikan budaya tersebut. Ketiga, meskipun individu dalam organisasi berlatar belakang yang berbeda dan jenjang organisasi yang juga berbeda karyawan cenderung mengartikan dan mengutarakan budaya organisasi dengan cara yang sama.(Utami & Palupiningdyah, 2016).

Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Manfaat dari penerapan budaya organisasi yang baik adalah dapat meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, meningkatkan rasa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja, tanggap dengan perkembangan dunia luar, dan lain sebagainya, yang sebagian besar merupakan bagian dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi karena sistem nilai dalam budaya organisasi dapat dijadikan acuan perilaku manusia dalam organisasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan atau hasil kinerja yang ditetapkan, sehingga jika budaya organisasi baik, maka tidak mengherankan jika anggota organisasi adalah orang-orang yang baik dan berkualitas pula. Dengan demikian, budaya organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tujuan penerapan budaya organisasi adalah agar seluruh individu dalam perusahaan atau organisasi mematuhi dan berpedoman pada sistem nilai keyakinan dan norma-norma yang berlaku dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Dengan demikian, budaya organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Budaya Organisasi melakukan sejumlah fungsi untuk mengatasi permasalahan anggota organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungan eksternalnya, yaitu dengan memperkuat pemahaman anggota organisasi, kemampuan untuk merealisasikan, terhadap misi dan strategi, tujuan, cara, ukuran dan evaluasi. Budaya juga berfungsi untuk mengatasi permasalahan integrasi internal dengan meningkatkan pemahaman dan kemampuan anggota organisasi untuk berbahasa, berkomunikasi, kesepakatan atau konsensus internal, kekuasaan dan aturannya, hubungan anggota organisasi (karyawan) serta imbalan dan sangsi (Schein, 2001) dalam (Rini, Rusdarti, & Suparjo, 2013)

Penelitian yang mengkaitkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja dan budaya organisasi keduanya memiliki pengaruh yang

positif dan signifikan secara simultan, dibuktikan oleh Devina Srie Koentarsih Widjojo (2012). Sedangkan pada penelitian Sedarmayanti dan Lindawati Kuswanto (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian lain yang membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan dibuktikan oleh Dyah Puspita Rini, Rusdarti, dan Suparjo (2013). Penelitian Vannecia Marchelle Soegandhi, dkk (2013) juga menyatakan adanya pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai PUSKESMAS TEMPEH Lumajang.

Penelitian terdahulu tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Dyah Puspita Rini, dkk (2013) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan kerja, dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” (Pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di PT. Plasa Simpanglima Semarang, artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Marisa Utami dan Palupiningdyah (2016) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja pada *Organizational Citizenship Behavior*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh staf karyawan maka akan semakin meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) staf karyawan pada perusahaan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Hasil ini menunjukkan bahwa ketika staf karyawan memiliki kepuasan kerja, budaya organisasi yang kuat, dan keterlibatan kerja yang tinggi dalam organisasinya maka akan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang secara otomatis mendorong tercapainya kesuksesan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Bharata, dkk pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Kasus di Divisi Teknologi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang lebih dikenal sebagai PUSKESMAS adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Puskesmas Tempeh terletak di Jl. Raya Tempeh No. 12, Tempeh Lor, Tempeh, Lumajang yang dapat dikategorikan sebagai organisasi penyedia jasa yang juga mengandalkan kualitas jasa yang di berikan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung akan menjadi faktor kunci keberhasilan dalam pengelolaan sebuah PUSKESMAS. Tetapi hal ini tidak akan terwujud tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai. Komitmen karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi dapat menjadi faktor pendorong yang sangat efektif menuju tahap kemajuan sebuah organisasi termasuk PUSKESMAS.

Dari latar belakang dan persepsi serta pengamatan tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih detail tentang aspek kepuasan kerja dan budaya organisasi pada perawat PUSKESMAS Tempeh Lumajang, karena melihat fenomena disekitarnya dimana terdapat orang-orang yang berdedikasi pada instansi tempat mereka bekerja, dan bekerja secara maksimal. Adanya kepuasan kerja dan budaya organisasi yang timbul dalam diri para perawat, sehingga mereka mau memberikan *extra-role* bagi tempat mereka bekerja/instansi. Karena

itu peneliti melakukan penelitian tentang kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZWNSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PERAWAT PUSKEMAS TEMPEH LUMAJANG”**



1.2 BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PUSKESMAS Tempeh Lumajang

3. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PUSKESMAS Tempeh Lumajang

3.3 PERUMUSAN MASALAH

Dalam penelitian ini rumusan masalah yang dipusatkan pada PUSKESMAS Tempeh Lumajang dengan rumusan sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada PUSKESMAS Tempeh Lumajang?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada PUSKESMAS Tempeh Lumajang?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada PUSKESMAS Tempeh Lumajang?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PUSKESMAS Tempeh Lumajang
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PUSKESMAS Tempeh Lumajang

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PUSKESMAS Tempeh Lumajang

1.5 KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi PUSKESMAS Tempeh Lumajang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi yang telah dilakukan selama ini telah sesuai dengan tujuan atau belum, juga sebagai bahan acuan dalam rangka memperbaiki pengelolaan serta sebagai tolak ukur dalam menilai keberhasilan PUSKESMAS Tempeh Lumajang

2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu, serta memahami tentang sumber daya manusia. Dijadikan sarana sebagai upaya pengaplikasian teori-teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan melihat keadaan yang sebenarnya di lapangan.

3. Bagi STIE WIDYAGAMA Lumajang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Sumber daya Manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

4. Bagi Peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan berpijak dan referensi bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti kajian yang sama di waktu yang akan datang.

