

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang dianggap penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan apalagi saat ini memasuki era globalisasi. Ditambah lagi persaingan perusahaan semakin ketat memicu sebuah perusahaan untuk memikirkan strategi agar perusahaan dapat berjalan lebih efektif untuk mencapai tujuan. Salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan efektifitas perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi merupakan elemen terpenting karena keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi sangat bergantung pada kualitas SDM khususnya adalah kinerja SDM. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB) (Darmawati et al., 2013)

Menurut Organ & Ryan (1995) *Organization Citizenship Behavior* adalah perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi atau karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan pelatihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya.

Fenomena perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat serta persiapan menuju ekonomi global atau kesepakatan MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) mendorong para pelakunya untuk semakin kompetitif (Kemlu, 2019). Upaya untuk dapat memenangkan kompetisi dalam dunia usaha bukan hanya meningkatkan keuangan dan teknologi pada suatu perusahaan, namun diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni. Perusahaan sangat membutuhkan karyawan dalam menjalankan kegiatannya agar perusahaan dapat mencapai target-target yang telah ditentukan. Perusahaan perlu membenahi diri untuk dapat berta

han dalam persaingan tersebut dan melakukan perubahan guna menuju pengelolaan perusahaan yang lebih efektif dan mampu bersaing pada perkembangan dunia bisnis. Perubahan ekonomi, sosial, politik dan teknologi dapat membawa pengaruh kuat pada organisasi atau perusahaan. Perusahaan harus mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan, baik kinerja individu ataupun kelompok. Situasi yang semakin kompetitif ini juga mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan memiliki SDM yang berkualitas untuk meningkatkan kinerja, kesuksesan dan keefektifan suatu organisasi. Perusahaan maupun instansi pemerintah dalam menjalankan aktivitas membutuhkan berbagai jenis sumber daya, seperti modal, bahan baku material, mesin dan sumber daya manusia. Dari berbagai sumber daya tersebut, sumber daya manusia menjadi faktor yang paling dan sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Adanya OCB dalam sebuah organisasi atau instansi merupakan sesuatu yang positif dan patut untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Tak terkecuali dalam instansi rumah sakit yang di dalamnya hanya sekali tenaga kesehatan yang menjadi ujung tombak dalam melayani pasien. Dampak positif dengan adanya OCB pada keberhasilan organisasi melalui peningkatan produktivitas, pemanfaatan sumber daya yang lebih baik, koordinasi aktivitas kelompok, peningkatan kinerja dan stabilitas, perekrutan pegawai dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Tambe & Meera, 2014).

Banyak faktor yang dapat menimbulkan perilaku OCB dalam sebuah organisasi. Robbins & Judge (2013) mengatakan bahwa OCB dapat timbul karena kepuasan kerja dan karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Sederhananya, ketika karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya maka karyawan akan rela melakukan pekerjaan lebih dan menyelesaikan dengan maksimal. Namun demikian, menurut Abdurrohim (2019) *burnout* juga menjadi salah satu faktor ada tidaknya sebuah perilaku OCB dalam sebuah organisasi. *Burnout* adalah sindrom psikologis yang berupa kelelahan, *smisme* dan *ineficient* di tempat kerja, yang dialami dalam menanggapi stres kerja kronis (Maslach & Goldberg, 1998).

Terdapat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh terhadap OCB. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa *burnout* memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap OCB (Abdurrohim, 2019; Kurniawan, 2015). Terdapat pula penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap OCB.

Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB (Darmawati et al., 2013; Mahayasa et al., 2018); Salehi & Gholtash, 2011). Sejauh ini belum ada penelitian yang meneliti variabel *burnout* dan kepuasan kerja secara bersamaan terhadap perilaku OCB terutama untuk tenaga kefarmasian.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari merupakan rumah sakit yang menyediakan pelayanan baik perawatan maupun spesialis. RSUD Wonosari juga merupakan rumah sakit tipe C dan sudah mengalami banyak peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana hingga peningkatan jumlah SDM. Sebagai instansi yang bergerak pada pelayanan jasa RSUD Wonosari dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standard yang telah ditetapkan. Sebagai instansi yang melayani kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan merupakan garda terdepan dalam pelayanan masyarakat. Untuk itu tenaga kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan prima yaitu memiliki kecepatan dalam pelayanan ketanggapan terhadap sekitar, keramahan, efektifitas kerja, serta memberikan kenyamanan bagi pasien dan keluarga pasien. Kunci keberhasilan pengelolaan rumah sakit salah satunya adalah memiliki kualitas tenaga kesehatan yang baik. Berdasarkan observasi dan pra-survei yang dilakukan pada bulan Agustus, tingkat OCB pada tenaga kesehatan khususnya tenaga kefarmasian RSUD Wonosari masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tenaga kefarmasian yang masih datang terlambat. Banyaknya tenaga kefarmasian yang terlambat dikarenakan kurang adanya kesadaran

ditunjukkan pada diri mereka untuk dapat datang lebih awal. Banyaknya tenaga kefarmasian yang hanya melakukan tugasnya saja tanpa membantu tugas rekan kerjanya juga menjadi salah satu akibat rendahnya OCB pada RSUD Wonosari. Hal tersebut karena mereka merasa tugas dan tanggung jawabnya sudah cukup banyak dan melelahkan. Banyaknya tugas sebagai tenaga kefarmasian juga mendorong mereka mengeluh saat melaksanakan tugasnya.

**Table 1.1 Hasil Pra-Survei Rendahnya OCB pada Tenaga Kefarmasian  
RSUD Wonosari**

No	Masalah	Jumlah Jawaban
1.	Terlambat masuk bekerja	6
2.	Sering mengeluh pada saat bekerja	5
3.	Mangkir pada saat jam kerja	3
4.	Kurang tanggap terhadap keadaan sekitar	4
5.	Jarang membantu tenaga kefarmasian lain	4
6.	Tidak mengindahkan teguran dari atasan	3

Sumber : Hasil pra-survei pada 8 tenaga kefarmasian di RSUD Wonosari

2023

Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya OCB pada tenaga kefarmasian. Menurut Jahangir et al., (2004) beberapa faktor yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasional, persepsi peran, kepemimpinan, persepsi keadilan, disposisi individu, motivasi, usia. Dari berbagai faktor yang disebutkan tersebut, untuk mengetahui apa

penyebab rendahnya OCB maka pada pra survei tenaga kefarmasian diminta untuk memilih salah satu faktor yang dominan sebagai penyebab rendahnya OCB. Hasil dari pra survei menunjukkan bahwa kepuasan kerja sebagai penyebab tertinggi rendahnya OCB, ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Table 1.2 Faktor Penyebab Rendahnya OCB Tenaga Kefarmasian di RSUD Wonosari**

No	Masalah	Jumlah Jawaban
1.	Kepuasan kerja	6
2.	Burnout	5
3.	Motivasi	4
4.	Gaya Kepemimpinan	4
5.	Usia	1
6.	Komitmen Organisasi	1
7.	Disposisi Individu	1

Sumber : Hasil pra-survei pada 8 tenaga kefarmasian di RSUD Wonosari

2023

Hasil wawancara pada bulan Agustus pada salah satu tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Wonosari menyatakan bahwa banyaknya pasien menyebabkan kelelahan pada tenaga kefarmasian. Karena mereka dituntut untuk melayani pasien yang cukup banyak. Hal tersebut tidak sebanding dengan jumlah tenaga kefarmasian yang jaga pada hari tersebut. Selain itu, tenaga kefarmasian juga dituntut untuk bersikap ramah serta baik kepada pasien, meskipun terkadang ada masalah di rumah, dan dalam

pekerjaannya. Tuntutan-tuntutan tersebut yang akhirnya menyebabkan *burnout* dan berdampak pada rendahnya perilaku OCB pada tenaga kefarmasian. Sehingga dapat diketahui indikasi tingginya *burnout* menyebabkan perilaku OCB pada tenaga kefarmasian RSUD Wonosari rendah.

Berdasar dari hasil studi terdahulu yang sudah dilakukan dan belum adanya penelitian yang meneliti variabel *burnout* dan kepuasan kerja secara bersamaan terhadap perilaku OCB terutama untuk tenaga kefarmasian maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *Burnout* dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Tenaga Kefarmasian RSUD Wonosari. Penelitian ini bertujuan agar dapat melihat apakah *burnout* dan kepuasan kerja memiliki pengaruh pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* Tenaga Kefarmasian RSUD Wonosari.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka adanya pengaruh pada diri tenaga kefarmasian yang disebabkan adanya *burnout* dan kepuasan kerja menyebabkan tenaga kefarmasian memiliki perilaku OCB yang berbeda-beda. Dengan demikian peneliti membatasi penelitian ini pada pengaruh *burnout* dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada tenaga kefarmasian di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kefarmasian ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kefarmasian ?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang disebutkan di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari tahu lebih dalam dan memberikan informasi terkait:

1. Pengaruh *burnout* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kefarmasian.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kefarmasian.

### E. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dan penelitian ini untuk penulis dan pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang dapat diambil adalah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini mampu memberikan pengetahuan secara empiris terkait dengan seberapa jauh pengaruh *burnout* dan kepuasan kerja terhadap terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tenaga kefarmasian.



2. Bagi instansi terkait

Hasil dari penelitian ini, diharapkan membantu pimpinan dalam menentukan kebijakan dengan diadakannya bahan pertimbangan pengambilan keputusan tentang pengembangan OCB yang lebih baik.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan rujukan peneliti selanjutnya. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai pembandingan bagi peneliti-peneliti yang mengkaji masalah yang sama.