

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam sebuah organisasi, dimana sumber daya manusia berfungsi sebagai penggerak berjalannya setiap kegiatan dalam organisasi untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan wujud dari kualitas kerja karyawan, sumber daya manusia akan menghasilkan suatu pekerjaan yang optimal dan sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan. Selain itu, kreativitas inovasi dan perilaku solid sumber daya manusia juga sangat dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan atau organisasi, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2017: 10). Begitupun di sebuah rumah sakit perawat merupakan sumber daya manusia yang sangat berperan penting dalam mewujudkan kemajuan pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan di Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Tamansari No. 228 Tasikmalaya yang awal didirikannya yaitu pada tanggal 25 April 1985 No. 59 Tahun 1985 dihadapan Notaris Suryana. SH, dan terdaftar di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Tasikmalaya tanggal 2 Mei 1985 Nomor : 56/1985/AN.PN/Tsm. Di rumah sakit sumber daya manusia sangat

berperan penting, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus diperhatikan, dijaga dan dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu yang mampu memiliki produktivitas yang lebih tinggi dan memiliki sikap dan perilaku kerja yang tinggi yang dapat memenuhi standar pencapaian secara lebih maksimal.

Perawat merupakan sumber daya manusia yang menjadi salah satu kunci keberhasilan pelayanan di rumah sakit dan memiliki peran yang cukup besar dalam memenuhi keinginan dan tuntutan masyarakat juga dalam mewujudkan kemajuan pelayanan kesehatan. Perawat merupakan sumber daya manusia yang memiliki pengaruh lebih besar dan juga profesi yang memberikan pelayanan konstan dan terus menerus kepada pasien. Perilaku dari perawat juga diharapkan oleh organisasi tidak hanya perilaku *in role*, tetapi juga perilaku *extra role* yang disebut *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) untuk dapat mewujudkan kemajuan organisasinya. Keberadaan OCB di dalam suatu organisasi memberikan dampak positif tidak hanya bagi anggota itu sendiri tetapi juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari apa yang telah dituntut secara formal. Kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan juga dapat ditentukan oleh kemampuan pegawai yang memiliki peran yang melebihi tanggung jawabnya dan bebas memberikan waktu dan energi mereka untuk bekerja yang bukan tugasnya.

*Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra yang tidak secara langsung dapat dikenal dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas

fungsi organisasi (Danendra, 2016). *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) memberikan kontribusi bagi suatu organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Fitrianisari, 2013). Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah 40-60% memegang peranan penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Hal tersebut berkaitan dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien dan jumlah perawat mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit, yaitu sekitar 40-60% (Fitrianisari, 2013). Dalam hal ini para perawat tentunya harus dengan sukarela melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melebihi tugas-tugas pekerjaan yang telah ditetapkannya, seperti melakukan pelayanan ekstra pada pasien di saat pasien sangat membutuhkan. Selain itu, pada kondisi tertentu perawat harus bertukar shift kerja dengan rekan kerjanya dan bahkan harus menggantikan rekannya apabila rekan tersebut tidak dapat menjalankan tugas pekerjaannya. Tentunya ada faktor yang mempengaruhi setiap perilaku karyawan tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi atau meningkatkan perilaku perawat agar dapat mengerjakan tugas lebih dari apa yang telah ditentukannya yaitu dengan adanya kompensasi yang adil dan layak dengan apa yang telah dikerjakannya. Kompensasi tidak hanya penting sebagai dorongan utama tetapi

juga berpengaruh terhadap organizational citizenship behaviour perawat. Perilaku perawat yang diharapkan oleh pihak rumah sakit yaitu tidak hanya perilaku *in role* atau hanya yang sesuai dengan imbalan yang diperolehnya, tetapi juga diharapkan mampu untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya dilakukan atau disebut juga perilaku OCB. Besar kecilnya kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya akan mempengaruhi perilaku karyawan. Semakin besar kompensasi yang diberikan akan semakin baik pula kinerja karyawan dan juga akan ada timbulnya perilaku OCB.

Kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung, yang diterima karyawan sebagai imbalan dan jasa yang diberikan pada perusahaan. Kompensasi merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi terhadap karyawannya, maka apabila kompensasi itu diberikan secara adil dan layak terhadap karyawan, sehingga akan memotivasi karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan bertanggung jawab atas masing-masing yang telah ditugaskannya dan juga bisa mengerjakan lebih dari apa yang telah ditugaskannya. Oleh karena itu, maka setiap perusahaan atau organisasi harus dapat menetapkan kompensasi dengan tepat, tidak hanya sistem ketepatan waktu saja tentunya kompensasi yang diberikan harus adil dan layak dengan apa yang telah dikerjakan oleh karyawan, sehingga akan mempengaruhi perilaku manusia yang mau mengerjakan lebih dari apa yang telah di tugaskannya atau bisa juga disebut dengan OCB.

Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah komunikasi interpersonal. Hubungan antara perawat dengan pasien atau sesama perawat harus

dijaga dengan baik, karena di rumah sakit perawat merupakan aset yang paling penting dalam berjalannya suatu perusahaan atau organisasi. Salah satu untuk mempererat hubungan antara perawat dan pasien atau dengan sesama perawat atau karyawan lain yaitu untuk mempermudah atau melancarkan suatu organisasi atau perusahaan tersebut dengan melakukan komunikasi interpersonal. Adanya komunikasi interpersonal dalam suatu perusahaan dapat mempererat hubungan organisasi itu sendiri dengan sesama perawat atau dengan pasiennya, karena perusahaan atau organisasi tersebut membangun sinergitas dan harmonisasi melalui komunikasi yang baik antar sesama individu baik dari pihak perusahaan ataupun karyawannya.

Komunikasi interpersonal yaitu menilai sejauh mana kualitas komunikasi antara individu yang terjalin di perusahaan atau organisasi yang memberikan dampak positif dalam memenuhi keberlangsungan kinerja karyawan secara efektif dan efisien. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dan komunikasi menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Komunikasi merupakan usaha untuk menyampaikan pesan, informasi, gagasan dan pendapat yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, maka komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa tubuh, menunjukkan sikap tertentu misalnya seperti tersenyum, menggelengkan kepala, dan mengangkat bahu.

David & Harari mengemukakan komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dengan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik. Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang bersifat langsung dengan melibatkan pribadi sehingga terciptanya komunikasi yang mendalam. Komunikasi interpersonal yang berjalan dengan baik di dalam suatu organisasi atau perusahaan maka akan memunculkan perilaku OCB (Rahmi, 2021).

Di dalam sebuah rumah sakit komunikasi interpersonal sangat penting dari perawat terhadap pasien atau ke sesama perawat. Seperti misalnya perawat meminta tolong rekan kerjanya untuk menggantikan shift kerjanya dengan cara komunikasi yang baik akan memunculkan perilaku OCB yaitu menolong secara sukarela. Hubungan antara perawat dengan sesama perawat atau perawat dengan pasien harus dijaga baik, karena hal tersebut mempermudah jalannya suatu perusahaan atau organisasi. Untuk mewujudkan keberhasilan dan kemajuan dari pada perusahaan atau organisasi perlu adanya Kompensasi dan Komunikasi Interpersonal, karena dengan adanya kompensasi yang sesuai, adil dan layak akan mempengaruhi perilaku manusia dan juga komunikasi yang baik, hal ini selaras dengan fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Islam.

Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala perawat Rumah Sakit Islam, terdapat beberapa fenomena yaitu masih kurangnya perilaku yang secara sukarela mau membantu orang lain atau OCB. Fenomena lain yang terjadi di Rumah Sakit

Islam adalah mengenai kompensasi. Bentuk kompensasi yang telah diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yaitu kompensasi langsung berupa gaji pokok. Serta kompensasi tidak langsung berupa uang transportasi, BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dan tunjangan hari raya (THR). Kompensasi yang telah diberikan tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, seperti misalnya mengenai gaji pokok. Gaji pokok di Rumah Sakit Islam telah mengikuti standar UMK/ Upah Minimum Kabupaten/Kota Tasikmalaya, yaitu sesuai dengan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor : 561.7/Kep. 776-Kesra/2022 tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota di Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2023 adalah sebesar Rp. 2.3636.389. Meskipun berbagai bentuk kompensasi telah diberikan perusahaan/organisasi dan gaji pokok telah sesuai dengan standar UMK di Kabupaten/Kota Tasikmalaya, tetapi kinerja karyawan masih tergolong rendah. Penyebabnya diindikasikan karena kebutuhan hidup sehari-hari semakin meningkat, sedangkan pendapatan masih tetap. Selain itu, insentif di Rumah Sakit Islam dihilangkan sementara, hal tersebut juga dapat menyebabkan semangat kerja perawat juga kurang baik dan dapat mempengaruhi perilaku ocb.

Selain fenomena tersebut, fenomena lain yang terjadi di Rumah Sakit Islam adalah kurangnya komunikasi interpersonal antara perawat kepada pasien atau sesama perawat. Seperti masalah pelayanan kurang baik dikarenakan pasien banyak dan perawat kerepotan tetapi karyawan lain tidak membantu, hal tersebut disebabkan masih kurangnya perilaku OCB atau membantu secara sukarela atau kurangnya komunikasi. Oleh karena itu, dapat menyebabkan suatu organisasi tersebut cenderung menurun. Hal tersebut merupakan masalah yang harus di atasi

karena menyangkut dengan tujuan dan keberlangsungan organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik dengan fenomena yang terjadi, dan masih jarang nya peneliti yang membahas OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*), maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Perawat di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok dalam latar belakang yang telah diuraikan terkait pengaruh kompensasi dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behaviour* pada bagian perawat di Rumah Sakit Islam Tasikmalaya, maka masalah pokok tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi, komunikasi interpersonal, dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh kompensasi dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kompensasi, komunikasi interpersonal, dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.
2. Pengaruh kompensasi dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik bagi pengembangan ilmu dan kegunaan praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh kompensasi dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini dapat memberikan bukti empiris tentang kompensasi dan komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB), yang dapat dijadikan masukan untuk

karyawan bagian perawat di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya guna meningkatkan *organizational citizenship behaviour* melalui kompensasi dan komunikasi interpersonal.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Tamansari Mulyasari No. 228, Kec. Tamansari, Tasikmalaya, Jawa Barat. Adapun penelitian ini dijadwalkan mulai dari November 2022 sampai dengan Oktober 2023 (jadwal penelitian terlampir).