

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan dimana majunya suatu organisasi bergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang di dalamnya. Siagian (2000) berpendapat bahwa pada era globalisasi menuntut berbagai perubahan, baik pada organisasi maupun individu yang bekerja di dalamnya, dimana sebuah organisasi dituntut untuk lebih aktif, responsif dan inovatif dalam mengembangkan organisasi yang diwujudkan dengan perilaku *extra role* yang terbentuk pada diri individu yang bekerja di dalamnya. Selain itu, SDM merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi, terlebih jika organisasi tersebut bergerak dalam bidang pelayanan jasa, salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa adalah rumah sakit.

Rumah Sakit merupakan institusi perawatan kesehatan yang pelayanannya dilakukan oleh kelompok profesional terdidik dan terlatih dalam bidang kesehatan. Dalam hal ini perawat merupakan salah satu penentu baik buruknya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena perawat banyak berinteraksi langsung dengan pasien maupun keluarga pasien (Nuralita & Hadjam, 2002). Hal inilah yang kemudian menjadikan tugas perawat penting dalam pelayanan kesehatan. Perawat dituntut bisa memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsif tanpa mengeluhkan berbagai situasi dan kondisi dalam

pekerjaan. Dan perilaku tersebut bagian dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

OCB merupakan perilaku diluar deskripsi kerja yang telah ditentukan perusahaan untuk kepentingan perusahaan. Karena OCB diluar deskripsi kerja, maka karyawan bekerja tanpa mengharap *reward* dari perusahaan. Terdapat lima dimensi primer yang disampaikan oleh Podsakoff, Bachrach, dan Bendoly (2001), yaitu *Helping Behavior* (perilaku menolong), Kemauan untuk memberikan bantuan kepada orang lain dalam menyelesaikan pekerjaan. *Sportmanship* (toleransi yang tinggi), kemauan atau keinginan untuk menerima keadaan yang kurang ideal tanpa mengeluh. *Organizational loyalty* (kesetiaan pada perusahaan), perilaku loyalitas karyawan terhadap organisasinya. *Organizational Compliance* (mematuhi segala peraturan), perilaku individu yang mematuhi segala peraturan, prosedur, dan regulasi organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi. *Individual Initiative* (kesungguhan dalam bekerja), karyawan bekerja melebihi deskripsi kerja yang telah ditetapkan perusahaan.

OCB memiliki peranan penting bagi rumah sakit, sebab OCB yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang positif dan memberi pengaruh positif terhadap kinerja perawat. Selain itu, perawat yang saling tolong menolong dapat memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitas, transformasi sumber daya, keinovasian dan keadaptasian terhadap kinerja seluruh SDM di organisasinya (Organ dan Konovsky, 1989). Kontribusi perawat terhadap rumah sakit akan semakin tinggi bila rumah sakit dapat memberikan apa yang menjadi keinginan perawat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

umumnya menginginkan karyawan dengan produktivitas tinggi dalam bekerja. Kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku dengan baik sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku kerja formal (*in-role*), tetapi juga perilaku *extra-role* (*OCB*) (Dyne, dkk., 1995).

Manfaat OCB bagi organisasi adalah dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja, dapat mempertahankan stabilitas kinerja organisasi dan OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan dengan kualitas performa yang baik (Organ, Podsakoff, dan Mackenzie, 2006). OCB ini dapat meningkat jika kepuasan kerja pada perawat lebih baik. Seperti yang diungkapkan oleh Spector (1977) bahwa kepuasan kerja adalah penentu utama OCB dari seorang karyawan.

Spector (1977) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku OCB. (Luthans, 2006) menjelaskan kepuasan kerja adalah nilai dari kesehatan dan keefektifan organisasi secara keseluruhan. Adapun kepuasan kerja terdiri dari gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja dan kondisi kerja (Luthans, 2006). Perawat yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, perawat menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, 2003).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan dari fenomena yang ditemui dilapangan, perawat B

Mengatakan :

“emm kalau gaji disini sih udah ketentuan dari rumah sakit ya, jadi dicukup-cukupkan saja, tapi kalau boleh ya agak naik gitu.” (Wawancara, 20 juli 2016).

Gaji perawat menjadi salah satu dimensi dari kepuasan kerja. Agar semua tugas yang dilakukan oleh perawat tercapai oleh karena itu dibutuhkan kepuasan kerja yang tinggi untuk dapat meningkatkan OCB para perawat. Perawat yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi akan memberikan sikap positif pada pekerjaannya, sikap positif tersebut berdampak pada hasil kerja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut (Arnold & Fieldman, 1983). Efek positif kepuasan kerja akan mendorong perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan rumah sakit ini dapat menunjang perkembangan rumah sakit yang menguntungkan bagi rumah sakit.

Selain kepuasan kerja, ternyata hubungan kualitas interaksi atasan-bawahan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi OCB. Riggio (1990) juga menyatakan bahwa apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasan banyak memberikan dukungan dan motivasi. Dimana dukungan dan motivasi merupakan bagian dari dimensi OCB dalam meningkatkan keunggulan organisasi yang mencapai tujuan organisasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasan sehingga mereka termotivasi untuk melakukan “lebih dari” yang diharapkan oleh atasan mereka.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terdapat lima dimensi primer yang disampaikan oleh Wakabayasi dan Graen (dalam Novliadi, 2007), yaitu *approachability* (kemampuan atasan melakukan pendekatan) dan *flexibility* (kemampuan atasan bertindak luwes), kesediaan atasan untuk menggunakan kekuasaannya untuk membantu bawahan memecahkan masalah yang dihadapi, *expectation* (kejelasan dari harapan yang ditunjukkan pada bawahan) dan *feedback* (umpan balik atasan yang ditunjukkan pada bawahan), kemampuan untuk mempengaruhi atasan, kesempatan bawahan untuk bersama-sama dengan atasan melakukan aktivitas sosial dan santai setelah jam kerja.

Berdasarkan data wawancara yang ditemui dilapangan, perawat C Mengatakan :

"kami jarang sih berkumpul dengan atasan apalagi untuk makan bersama. Atasan seringnya berkomunikasi dengan pimpinan lain."

Hubungan interaksi atasan-bawahan merupakan suatu hubungan yang mempengaruhi antara atasan dengan bawahan, dimana atasan memberikan tipe hubungan yang berbeda terhadap bawahan-bawahannya secara individual (Liden dan Graen, 1980). Untuk membangun hubungan interaksi atasan-bawahan yang baik dibutuhkan kerjasama antar atasan dan bawahan, saling memberikan interaksi yang baik dan melakukan hubungan timbal balik yang sesuai dengan yang diinginkan oleh atasan dan bawahan.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab tentang pengaruh hubungan interaksi atasan-bawahan dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat. Permasalahan dalam penelitian ini diberi judul



“*Hubungan Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak di Pekanbaru*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka rumusan permasalahan yang diajukan adalah “Apakah ada hubungan antara kualitas interaksi atasan-bawahan dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Ibu Dan Anak di Pekanbaru?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji dan mempelajari secara ilmiah hubungan antara kualitas interaksi atasan-bawahan dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak di Pekanbaru. Untuk mencapai maksud tersebut, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara kualitas interaksi atasan-bawahan dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavioral* perawat.

D. Keaslian Penelitian

Pada penelitian yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB) yang sebelumnya juga banyak terdapat peneliti yang sudah meneliti meskipun dengan subjek berbeda, seperti yang diteliti Fery Novliadi (2007) yang meneliti tentang *Organizational Citizenship Behavior* perawat ditinjau dari persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi

terhadap dukungan organisasional. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasional secara bersama-sama dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Rita Susanti (2010) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan persepsi atas dukungan organisasi terhadap *Knowledge Sharing* dengan jenis kelamin sebagai moderator pada perawat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel, Yogyakarta. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SEM*. Hasil penelitian menemukan bahwa OCB dan persepsi atas dukungan organisasi bukan merupakan faktor yang mempengaruhi *tacit knowledge sharing*, tapi merupakan faktor yang mempengaruhi *Explicit knowledge sharing*, dan persepsi atas dukungan organisasi terhadap *Explicit knowledge sharing* dengan jenis kelamin sebagai moderator juga berpengaruh secara signifikan.

Rydho Irawan (2013) yang melakukan penelitian dengan judul Hubungan antara persepsi keadilan dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi ganda. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat signifikan antara persepsi keadilan dengan OCB pada karyawan.

Riska Rianti (2014) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat BPM-BANGDES Provinsi Riau. Analisis ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan analisis regresi ganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perawat Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa Provinsi Riau.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu terdapat persamaan dari beberapa penelitian diatas adalah masih menggunakan beberapa variabel yang sama seperti, OCB, kepuasan kerja, kualitas interaksi atasan-bawahan serta ada variabel-variabel lainnya. Adapun perbedaan dari beberapa penelitian diatas yaitu pada metode analisis data, lokasi penelitian, subjek penelitian, dan hasil temuan yang berbeda. Sedangkan untuk persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini masih menggunakan beberapa variabel yang sama dengan penelitian terdahulu, perbedaannya adalah subjek penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh hubungan antara kualitas interaksi atasan-bawahan dan kepuasan kerja terhadap OCB pada perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak di Pekanbaru dimana kualitas interaksi atasan-bawahan merupakan variabel yang menentukan OCB.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangan pada ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi. Terutama dapat memperkaya wacana mengenai hubungan antara interaksi atasan-bawahan dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi Perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab, Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda, dan Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini, dan diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi perawat mengenai OCB yang dimiliki dan bagaimana cara meningkatkan OCB.

