BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menghadapi lingkungan persaingan bisnis yang semakin kompetitip, organisasi harus dapat memilih dan mempertahankan secara baik karyawan yang mengetahui visi, misi, tujuan dan sasaran ; serta harus menghindari karyawan yang bersifat egosentrik. Kebutuhan terhadap karyawan yang memiliki kategori "good citizen " merupakan perhatian utama yang tidak diabaikan oleh manajemen karena akan berdampak positif pada organisasi atau kinerja kelompok. Dengan demikian organisasi harus mencari untuk mengetahui dan memahami perilaku karyawan (employee behavior) khususnya yang dapat meningkatkan fungsi organisasi secara agregat dengan efisien dan efektif, dalam terminologi kata disebut sebagai organizational citizenship behavior (OCB).

OCB merupakan tindakan seseorang diluar kewajibannya, tidak memperhatikan kepentingan diri sendiri, tidak membutuhkan deskripsi pekerjaan (job deskription) dan system imbalan formal, bersifat sukarela dalam bekerja sama dengan teman sekerja dan menerima perintah secara khusus tanpa keluhan.

Sesuai teori diatas maka industri pelayanan medis dipandang mempunyai kompleksitas tipe pelayanan jasa yang berpusat pada dokter, praktik pribadi atau kelompok rumah sakit. Permasalahan OCB sangat rentan

pada industri pelayanan medis , karena para pekerjanya yang bekerja secara kontinyu, bersosialisasi dengan orang yang sama, mempunyai privasi terbatas, skedul jam kerja 24 jam per hari on-call access, 7 hari per minggu, menghadapi keterbatasan fasilitas kebugaran dan rekreasi, sehingga kombinasi faktor-faktor tersebut membentuk perilaku dan lingkungan kerja yang unik.OCB yang jelek akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Karena OCB yang jelek akan membentuk karyawan yang egois, yang selalu mementingkan diri sendiri, tidak membantu sesamanya, tidak bertanggung jawab, tidak taat terhadap peraturan yang ada, yang akhirnya akan menimbulkan perilaku yang menyimpang dalam organisasi seperti timbul kemalasan, atau karyawan yang mangkir dalam bekerja yang kesemuanya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan adanya perilaku diatas akan menghambat tercapainya visi, misi dan tujuan dari suatu organisasi.

Berdasarkan tulisan tersebut, penulis merasa perlu mengadakan penelitian mengenai pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan, khususnya diperusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan kesehatan. Penulis berpendapat bahwa perusahaan jasa pelayanan kesehatan mempunyai karakteristik yang berbeda dengan perusahaan yang memproduksi barang maupun yang bergerak dibidang jasa lainnya.

Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" merupakan rumah sakit khusus yang lingkup kegiatannya meliputi upaya peningkatan kesehatan mata, pencegahan dan deteksi dini penyakit mata, diagnosis dan tindakan penyembuhan

terhadap pasien penyakit mata serta memajukan ilmu kesehatan mata. RS Mata "Dr. YAP" berstatus sebagai rumah sakit swasta yang berdiri pada tahun 1923 dengan alamat di jalan Cik Dik Tiro No. 5 Yogyakarta. RS Mata "Dr. "YAP" memiliki jumlah karyawan sebanyak 126 orang (Sumber : Bag. TU Dan Personalia RS Mata "Dr. YAP" Yogyakarta, Desember 2004). Karyawan yang bekerja di RS Mata "Dr. YAP" mempunyai latar belakang kepribadian yang berbeda-beda. Kepribadian karyawan RS Mata "Dr. YAP" dapat dilihat dari tingkat absensinya, hubungan antar sesama karyawan dan lain sebagainya. Faktor tersebutlah yang menyebabkan penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian pada RS Mata "Dr. YAP" Yogyakarta. RS Mata "Dr. YAP" berusaha untuk selalu meningkatkan fasilitas dan kualitas sumber daya manusianya, yaitu dengan selalu meningkatkan kinerja karyawan. Usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan dengan memahami dan mempelajari kepribadian setiap karyawan yang nampak pada perilaku dalam menjalankan setiap pekerjaan. Terutama perilaku yang tidak terdeskripsikan dalam pekerjaannya yaitu OCB yang meliputi kepatuhan, loyalitas dan partisipasi akan memiliki peranan yang besar dalam peningkatan kinerja karyawan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta.

OCB merupakan komponen penting kinerja, sehingga harus dioptimalkan agar dapat memberikan kontribusi terhadap organisasi secara holistik melalui penciptaan spontanitas, inovasi, iterdependensi dan kolektivisme di antara unit-unit kerja. Selain optimalisasi OCB dapat mengurangi kebutuhan

pengerahan sumber daya langka dan menyederhanakan fungsi pemeliharaan sehingga akan meningkatkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi kayawan.

Melihat latar belakang permasalahan tersebut maka penelitian yang dilakukan akan mengambil judul **"PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT MATA "DR. YAP" YOGYAKARTA"**

1.2. Definisi Istilah

Untuk menyamakan persepsi istilah-istilah yang dipakai dalam judul penelitian , maka perlu disampaikan definisi istilah sbb :

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

   adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh para karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, dan tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki karyawan, merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya. Dengan tiga bentuk utama perilaku yaitu kepatuhan, loyalitas dan partisipasi.

2. Kinerja Karyawan

   Suatu hasil kerja/ukuran sukses bagi karyawan dibidang tugasnya dengan menggunakan ukuran sukses bagi karyawan dibidang tugasnya dengan menggunakan ukuran tertentu dan dievaluasi oleh orang tertentu pula. Dalam

mengukur kinerja digunakan beberapa instrumen : kecepatan, kualitas, keakuratan, ketahanan dalam bekerja dan kemampuan kerjasama.

1.3.Batasan Masalah

Penelitian ini membahas tentang: " Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta. penelitian ini dilakukan terhadap karyawan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta.

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta
2. Variabel OCB manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta
2. Untuk mengetahui variabel OCB yang dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan ada beberapa pemanfaat antara lain :

1. Hasil tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pemikiran bagi pemimpin di lingkungan Rumah Sakit Mata "Dr. YAP" Yogyakarta dalam mengambil suatu kebijakan-kebijakan dibidang pengembangan sumber daya manusia dimasa sekarang dan yang akan datang khususnya yang dapat menumbuhkan OCB karyawan.
2. Secara teoritis dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memperluas pengetahuann dan dijadikan khasanah kepustakaan sebagai pedoman dalam meningkatkan produktivitas kerja.
3. Bagi peneliti/penulis yang lain dapat dijadikan sebagai bahan diskusi terutama dalam kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan kinerja karyawan.