

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sebuah organisasi bidang jasa kesehatan dan sosial yang menyediakan pelayanan pengobatan dan pencegahan penyakit serta sebagai tempat pelatihan dan penelitian untuk tenaga kesehatan . Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit harus mendapatkan keunggulan kompetitif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi.

Setelah melihat dari beberapa rumah sakit yang berada di medan, peneliti memutuskan untuk memilih RSUD. Royal Prima Medan yang berada tepatnya di Jln.Ayahanda No.68A Medan sebagai tempat penelitian karena RSUD. Royal Prima merupakan salah satu rumah sakit terbesar di Sumatera Utara yang sudah terakreditasi paripurna dan menjadi pusat layanan BPJS di Medan.

Perilaku positif karyawan dalam bekerja memberikan dampak yang signifikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Salah satu bentuk perilaku positif adalah perilaku kewargaan organisasi (OCB), yang mencakup tindakan sukarela dan kontribusi karyawan di luar tugas utamanya. Rumah sakit berkomitmen kuat untuk memberikan layanan medis yang berkualitas kepada pasiennya dan memiliki reputasi yang kuat di industri perawatan kesehatan. Untuk mencapai tujuan tersebut RSUD. Royal Prima Medan perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawannya.

Dalam menjalankan organisasi ini, tentunya manajemen sangat membutuhkan karyawan yang memiliki sikap positif dalam mencapai visi dan misi organisasi. Namun masalah rendahnya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bisa timbul di berbagai perusahaan, termasuk di RSUD. Royal Prima Medan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, ditemukan karyawan yang diberikan surat peringatan oleh personalia, masalah ini menginterpretasikan suatu hal yang berbanding terbalik dengan beberapa dimensi ocb yaitu *Conscientiousness* (Kepedulian/Kontrol diri) yang mencakup perilaku yang menunjukkan perhatian dan tanggung jawab terhadap pekerjaan dan juga menunjukkan hal lebih , seperti datang tepat waktu dan tidak terlambat, kemudian bertolak belakang dengan *Sportsmanship* yang merupakan sikap yang mencerminkan karyawan membaca dan mentaati peraturan organisasi. (Di & Prayitno, 2017).

Tabel 1.1. Data Surat Peringatan Pada Periode Januari 2022 - Oktober 2023

NO	Jumlah	Alasan diberikan Surat Peringatan
1	37	Tidak Mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP)
2	13	Tidak disiplin dan ketidakhadiran
3	7	Kelalaian dalam pekerjaan
4	15	Ketidakpatuhan terhadap kesehatan dan keamanan kerja

sumber : Data primer, diolah 2023

Adapun hal yang dapat membangun sikap positif baik dalam menjalankan tugasnya ataupun diluar tugas utamanya yang juga sering disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), namun untuk membentuk hal tersebut perlu adanya dorongan dari pimpinan yang dapat disampaikan dalam bentuk motivasi terhadap karyawannya seperti yang dikatakan oleh penelitian (Siti & Rusdi, 2019) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karena karyawan yang memiliki semangat motivasi yang tinggi akan membangun perilaku OCB. Hal ini juga diperkuat dari hasil penelitian oleh (Suhardi, 2019) yang menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap karyawan. Begitu juga menurut (Siti & Rusdi, 2019) mengemukakan motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang menimbulkan persistensi dan antusiasnya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu

sendiri (motivasi intrinsik) maupun luar individu (motivasi eksterinsik). hal ini juga diperkuat (Kadek & Gede, 2019) yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Namun pada penelitian (Wahyudin, Jajuk, & Ignatius, 2021) yang menemukan perbedaan hasil yaitu ditemukan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB pada pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta.

Lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi OCB karyawan karena lingkungan kerja yang positif akan menciptakan sikap yang positif juga terhadap karyawan di lingkungan kerjanya seperti yang dikatakan pada penelitian Chandra & Priyono (2016) dalam (Marmi, Jajuk, & Epsilandri, 2021) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya setiap hari, dan lingkungan yang ada disekitar pekerja atau semua yang diinginkan seseorang yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri dalam menjalankan tugasnya. Dalam penelitian (Vivin & Ahyar, 2017) menyatakan Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Suhardi, 2019) yang mendapat hasil bahwa Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan asuransi jiwa di Kota Batam. hal ini juga ditemukan pada penelitian (Semuel, 2019) yang mendapat hasil bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada penelitiannya terhadap tenaga medis di Rumah Sakit Sumber Hidup dan Rumah Sakit Hative di Kota Ambon.

Namun pada penelitian (Lathifah, Nurweni, & Hartati, 2020) ditemukan bahwa Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB pada karyawan PT. Sport Glove Indonesia cabang Wonosari.

Dalam meningkatkan OCB juga terdapat faktor yang berkaitan yaitu Kepuasan kerja, pada penelitian (Chusnul, 2022) dikatakan bahwa Kepuasan kerja adalah manifestasi sikap seorang karyawan terhadap tugas-tugas yang terkait dengan rekannya, kondisi lingkungan kerja, dan pengakuan yang diterimanya sebagai bentuk penghargaan atas usahanya, pada penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, Hal ini juga diperkuat pada penelitian (Ujang & Sundring, 2019) yang menemukan hasil mengenai kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB guru SMA Negeri di Kecamatan Tambun Utara dan Kecamatan Babelan. Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian (Hesty, 2020) yang menemukan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi OCB karyawan STMIK Indonesia Padang, dimana semakin positif kepuasan dalam bekerja, maka para karyawan akan melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati dan dedikasi.

Namun pada penelitian (Siti & Rusdi, 2019) mendapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB pada karyawan Divisi Sales PT Surya agung Indah Megah Cabang Surabaya.

Berdasarkan *research gap* penelitian yang teridentifikasi dalam kajian literatur sebelumnya dan fenomena yang diamati dalam lingkungan perusahaan, penelitian ini akan dijalankan untuk menguji pengaruh Motivasi kerja dan Lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang juga dimediasi oleh Kepuasan kerja, sebagaimana telah dijelaskan dalam beberapa penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dan membahas hal tersebut untuk menjadi topik penelitian, adapun judul yang diajukan adalah: “ **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada RSU. Royal Prima Medan** “.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Ada indikasi bahwa karyawan di Rumah Sakit RSU. Royal Prima mengalami penurunan kedisiplinan dan partisipasi positif antara karyawan .
2. Kondisi lingkungan antar karyawan tidak nyaman dikarenakan kurang senangnya terhadap pekerjaan yang diberikan.

3. Kurangnya perhatian yang diberikan oleh atasan terhadap karyawan sehingga karyawan tidak termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam hal mengkaji dengan lebih spesifik arah penelitian. penelitian ini memiliki cakupan batasan yang terbatas yaitu :

1. Populasi yang diteliti adalah karyawan Non-Medis RSUD. Royal Prima Medan
2. Objek yang diteliti adalah Motivasi kerja dan Lingkungan kerja sebagai variabel independen, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen dan Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
3. Penelitian ini menggunakan analisis jalur menggunakan SPSS versi 20.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di RSUD. Royal Prima Medan ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di RSUD. Royal Prima Medan ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di RSUD. Royal Prima Medan ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di RSUD. Royal Prima Medan ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di RSUD. Royal Prima Medan ?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di RSUD. Royal Prima Medan ?
7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di RSUD. Royal Prima Medan ?

1.5 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada RSUD. Royal Prima Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada RSUD. Royal Prima Medan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada RSUD. Royal Prima Medan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada RSUD. Royal Prima Medan
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada RSUD. Royal Prima Medan
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi pada RSUD. Royal Prima Medan.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja sebagai mediasi pada RSUD. Royal Prima Medan.

1.6 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu khususnya mengenai OCB pada manajemen sumber daya manusia.

- b. Mendukung penelitian terdahulu tentang OCB .
 - c. Menambah referensi dalam penelitian tentang motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap OCB.
2. Manfaat praktis
- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kajian tambahan kepada perusahaan atau masyarakat dalam memahami tentang motivasi , lingkungan kerja, kepuasan kerja dan OCB dalam manajemen sumber daya manusia.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi atau acuan bagi peneliti yang akan mendalami bidang manajemen sumber daya manusia.