

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi harus memiliki visi misi dan tujuan yang hendak dicapai. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempunyai peranan sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Termasuk dalam perusahaan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan dalam upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan mutu pelayanan terbaik dan sesuai standar yang telah ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat. Dalam hal ini rumah sakit harus dapat mengelola sumber daya manusia secara tepat agar mendapatkan hasil kinerja yang terbaik.

Perkembangan Rumah Sakit swasta di Purwokerto saat ini cukup pesat, beberapa Rumah Sakit Swasta yang ada di wilayah Purwokerto berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik pasien. Salah satu Rumah Sakit Swasta di wilayah Purwokerto yang cukup berkembang yaitu Rumah Sakit Islam Purwokerto yang beralamat di Jl. Mashuri No.39, Kalibogor, Rejasari, Kec. Purwokerto Barat, Banyumas, Jawa Tengah. Rumah Sakit Islam Purwokerto memiliki Tenaga Kesehatan yang berjumlah 131 orang, 76 orang Tenaga Kerja Non Medis, 15 orang Dokter Umum dan 30 Dokter Spesialis. Rumah Sakit Islam Purwokerto juga memiliki kapasitas yang dapat melayani hingga 32 unit yang didukung oleh Dokter Spesialis dan Konsultan Nefrologi dan Hipertensi.

Rumah Sakit Islam Purwokerto merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan umum maupun spesialis. Rumah Sakit Islam Purwokerto berusaha memberikan pelayanan kesehatan prima dan berkualitas, sesuai kebutuhan dan tidak diskriminatif kepada masyarakat. Dalam hal ini kinerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai visi, misi dan tujuan RSIP yang ingin direalisasikan kepada masyarakat. Kinerja didukung oleh faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internal yang berpengaruh pada lingkungan perusahaan adalah perilaku dari dalam diri karyawan. Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan di rumah sakit akan berpengaruh pada sistem kerja dan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja yang diperoleh seseorang maupun sekelompok orang didalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal dan sesuai dengan hukum, moral dan etika yang berlaku, maka seseorang harus memberikan kinerjanya sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Jadi kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Kinerja adalah catatan hasil atau *outcome* yang diproduksi oleh fungsi jabatan tertentu atau kegiatan yang dilakukan dalam periode waktu tertentu (Bernardin (2003) dalam Nurfajar dkk).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah *self-efficacy*. *Self efficacy* merupakan keyakinan individu dalam menghadapi dan menyesuaikan masalah yang dihadapinya di berbagai

situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan (Lunenburg dalam Widyawati dan Karwini, 2018). *Self efficacy* lebih mengarah kepada penilaian individu terhadap kemampuannya. *Self efficacy* akan berpengaruh pada usaha yang diperlukan dan hasilnya akan terlihat dari *performance* kerja atau kinerja karyawan.

Pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto terutama tenaga perawat harus memiliki keyakinan yang tinggi terhadap kemampuannya dalam menangani pasien, terlebih lagi di masa pandemi seperti saat ini. Tenaga perawat memiliki pekerjaan yang menantang dengan adanya pandemi ini, maka *self efficacy* sangat diperlukan bagi tenaga perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya *research gap*, yang menyatakan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Deany dkk (2016); Oktavia dkk (2017); Sebayang dkk (2017); (Widyawati dkk, (2018); Isnani dkk (2018); Kimberly dkk (2019)). Namun ada beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa *self-efficacy* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Sihombing dkk, (2018); Nurfajar dkk, (2018); Setyabudi dkk, (2018)).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan adalah *organizational citizenship behavior*. *organizational citizenship behavior (OCB)* terbentuk dari banyak aspek, salah satunya adalah kultur organisasi. Menurut Robbins (2008:31) dalam

Putri dkk (2017), *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Biasanya perilaku ini diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada orang lain. *organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individu, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi atau perusahaan (Organ (1988) dalam Isnani dan Widiartanto, 2018). Karyawan dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* yang tinggi akan dapat menciptakan suasana perusahaan yang kondusif sehingga tidak ada yang merasa terganggu satu sama lain dan dapat mengurangi terjadinya konflik antar karyawan, hal tersebut akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat.

Dalam masa pandemi ini, tenaga perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto saat ini harus memiliki jiwa kesukarelaan yang tinggi dalam pekerjaannya dan *organizational citizenship behavior (OCB)* diperlukan agar karyawan dapat merasa bahwa tempat kerjanya seperti rumahnya dan rekan kerjanya seperti keluarganya agar karyawan dapat memiliki rasa kesukarelaan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ningtias dkk (2018); Novelia dkk (2016); Widodo dkk (2019); Aprianti dkk (2017); Suzana (2017) variabel *organizational citizenship behavior (OCB)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian Rahayu dkk (2020) yang menyatakan bahwa

organizational citizenship behavior (OCB) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain adalah karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan merupakan upaya untuk mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Robbins (2006) dalam Suryadi (2019)). karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik. (Robbins and Judge, 2007:268) dalam Hasdi dkk (2019)). Dalam karakteristik pekerjaan akan terlihat bahwa seorang karyawan yang menghargai makna dan tanggung jawab serta mengetahui hasil bagi pengayaan kerja untuk menyediakan karakteristik pekerjaan ini akan memberikan hasil kerja (kinerja) yang positif.

Karakteristik pekerjaan dibutuhkan di Rumah Sakit Islam Purwokerto karena tenaga perawat terkadang bosan dengan pekerjaannya yang itu-itu saja dan di masa pandemi ini konten kerja perawat meningkat sehingga karyawan dapat mencintai kembali pekerjaannya. Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya *research gap*, yang mengungkapkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Sari, (2017); Sihombing dkk, (2018); Suryadi (2019)) . Namun berbeda dengan penelitian Hasdi dkk (2019) yang menyatakan bahwa

karakteristik pekerjaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari jurnal Isnani dkk (2018) yang meneliti tentang pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan. Pada penelitian ini menambah variabel baru yaitu karakteristik pekerjaan, karena peneliti ingin mengetahui tanggung jawab seorang karyawan terhadap pekerjaan yang menimbulkan respon positif dan penghargaan terhadap diri seorang karyawan. Subjek penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Alasan peneliti memilih Rumah Sakit Islam Purwokerto sebagai tempat penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel yang diteliti dengan kinerja karyawannya. Melihat dari latar belakang masalah diatas dan dengan belum adanya penelitian serupa yang dilakukan di Rumah Sakit, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Self Efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Apakah *self-efficacy*, *organizational citizenship behavior (OCB)* dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan secara

simultan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto?

2. Apakah *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto?
3. Apakah *organizational citizenship behavior (OCB)* berpengaruh terhadap positif dan signifikan kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto?
4. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian dapat dilaksanakan secara terarah, efektif dan efisien. Maka dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi permasalahan hanya pada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, yakni *Self-Efficacy* (X_1), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X_2) dan Karakteristik Pekerjaan (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y), penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Self-efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Karakteristik

Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

- b. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- c. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- d. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Pimpinan Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen dalam melakukan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja terutama yang berkaitan dengan *self-efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan karakteristik pekerjaan.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi referensi baru serta menambah wawasan pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh *Self Efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Purwokerto, serta sebagai acuan penelitian sejenis pada masa mendatang.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan yang nantinya dapat dijadikan media untuk menambah wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia serta pengetahuan tentang pengaruh variabel tersebut terhadap kinerja karyawan.

