

**""""""BAB I**  
**""**  
**RGPF CJ VNWCP ""**

**A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai organisasi memiliki peran dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan yang professional dan bermutu serta terjangkau semua lapisan masyarakat, dan memberikan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan lanjutan sesuai kelas rumah sakit dan standar yang telah ditetapkan. Sehingga, keberadaan rumah sakit menjadi ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Namun, tidak sedikit keluhan selama ini diarahkan pada kualitas kinerja pelayanan yang dinilai masih rendah. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya sumber daya manusia. Secanggih dan selengkap apapun fasilitas pendukung yang dimiliki oleh suatu organisasi tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai baik kualitas maupun kuantitas maka organisasi tersebut tidak dapat berhasil mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasinya. Kualitas sumber daya manusia tersebut diukur dari kinerja karyawan (*performance*) atau produktifitasnya.(Nugroho,2020).

RSU.Aghisna Medika Kroya merupakan salah satu Rumah sakit milik swasta/lainnya Cilacap, diurus oleh PT.Aghisna Centra Medika perusahaan dan termasuk ke dalam rumah sakit kelas D. Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya ini telah teregistrasi mulai 04/02/2016 dengan nomor surat ijin 8/DINKES/RSU-VII/2013 dan tanggal surat ijin 22/12/2015 dari dinkes kab.Cilacap dengan sifat, dan berlaku sampai 2020. Setelah melaksanakan metode akreditasi RS seluruh Indonesia dengan proses akhirnya diberikan status akreditasi rumah sakit.

RS.Aghisna Medika Kroya beralamat di Jl. Yos Sudarso No.1 Karangmangu Kroya, Cilacap, Indonesia. (Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Kroya– Pusat Pengobatan, 2021).

Rumah Sakit Aghisna memiliki beberapa layanan kesehatan seperti rawat jalan (poli kandungan, poli dalam poli bedah dan lain-lain), rawat inap (kamar VIP 1, kamar kelas, HCU, Perinatologi, IGD 24 jam), Asuransi (Jasa Raharja, pt.kai). rumah sakit Aghisna Medika Kroya dinilai sebagai salah satu jasa pelayanan kesehatan yang memiliki dukungan sumber daya manusia yang cukup baik, dalam menunjukkan rasa kepeduliannya terhadap masyarakat, Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya tetap dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan demi pencapaian tujuan yang maksimal. Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya memiliki system kerja sif atau bergantian (sif pagi jam 8 sampai jam 2, sif siang jam 2 sampai jam 9, sif malam jam 9 sampai jam 8 pagi). (Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Kroya – Pusat Pengobatan, 2021).

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Eddy Astrid Joko selaku manajemen Sumber Daya Manusia RSU.Aghisna Medika Kroya secara lisan pada tanggal 8 Oktober 2020 menyampaikan bahwa kinerja masih banyak permasalahan atau belum memenuhi standar. Adapun permasalahan tersebut diantaranya adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu masih rendahnya tingkat kinerja karyawan hal ini dapat dilihat dari tingkat profesionalisme karyawan yang kurang menaati peraturan dengan baik terbukti dari beberapa pegawai yang kurang memanfaatkan waktu dengan baik padasaat jam kerja, pemberian pelayanan yang kurang maksimal terhadap pasien yang

menimbulkan komplain dari pasien mengenai pelayanan yang lama pada saat pelayanan. Kemudian masalah lainnya yaitu karakteristik pekerjaan beberapa karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya belum sesuai target yang diinginkan perusahaan yang diberikan pimpinan hal ini tersebut bisa berdampak kepada kinerja mereka. Selanjutnya, permasalahan yang berkaitan dengan *self efficacy* yaitu tidak sedikit karyawan yang kurang merasa yakin dapat menangani pekerjaan atau tugas baru yang lebih banyak dan menantang dari pekerjaan yang sedang dilakukan ditambah ketika atasan memberikan tekanan kepada karyawan saat perusahaan mendapatkan tuntutan tugas yang lebih banyak hal tersebut membuat karyawan merasa insecure/kurang percaya diri dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Penelitian mengenai berbagai variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Sebelum menjelaskan Menurut Robbins dan Judge (2019) dalam Sihombing, dkk. (2020) kinerja didefinisikan sebagai perilaku dari individu dalam organisasi yang berkontribusi terhadap pekerjaan yang ditugaskan untuk mendukung tujuan organisasi dan menghindari tindakan yang dapat merusak organisasi. Pada sisi inilah prestasi individu menjadi jaminan bahwa organisasi akan tetap mampu menjawab setiap tantangan perubahan pada masa yang akan datang. Dengan kata lain prestasi organisais sangat bergantung pada prestasi masing-maisng individu anggota organisasi.

Faktor penting yang dapat meningkatkan produktivitas serta mempengaruhi kinerja adalah perilaku yang mengarah ke hal-hal positif atau

dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Organ (1999) dalam Purnamie (2019), OCB merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hikmah & Susanta (2020), Sakti (2020); Hendrawan (2020); Halim (2019); Fidiyanto dkk (2021), menyatakan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, terdapat penelitian lain yang menyebutkan bahwa OCB berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Rahayu, dkk (2019).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Karakteristik Pekerjaan. Karakteristik pekerjaan, menurut (*Hackman et al*, 2015) dan (*Fahmi*, 2016) dalam Sari (2020) bahwa adanya karakteristik pekerjaan tertentu akan menimbulkan pengalaman positif, respon penghargaan diri ketika bekerja dengan baik akan menghasilkan dorongan bagi individu untuk berusaha bekerja lebih baik lagi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ananda dkk (2018); Ahmad dkk (2019); Anwar (2019); Hasdi dkk (2019); Rambe (2018) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Putra, dkk (2020) karakteristik pekerjaan berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh *self efficacy*, yaitu keyakinan akan kemampuan dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasanya secara tepat waktu. Menurut Lunenburg (2017) dalam Widyawati, dkk (2018) mengemukakan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan individu dalam

menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya diberbagai situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kirana dkk. (2019); Prakoso (2018); Astutik (2018); Priska dkk (2020); Widyawati (2018) menyatakan bahwa *self efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Fadilah, dkk. (2019) menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan dari fenomena dan perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti akan melakukan penelitian pengembangan yang dilakukan oleh Sihombing, dkk. (2020) mengenai pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan. Peneliti menambahkan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang mengacu pada penelitian Hikmah, dkk (2018). Hal ini dikarenakan terdapat fenomena mengenai variable *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan RSUD. Aghisna Medika Kroya dan dikarenakan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sihombing, dkk (2020) hanya meneliti mengenai karakteristik pekerjaan dan *self efficacy*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada subjek penelitian, sampel dan variable bebas yang diteliti.

Sehingga, berdasarkan uraian tersebut maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Karakteristik Pekerjaan dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada RSUD. Aghisna Medika Kroya”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan beberapa hasil penelitian terdahulu, maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Karakteristik Pekerjaan dan *Self Efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya?
3. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya?
4. Apakah *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya?

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang akan diteliti lebih pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilaksanakan pada periode tahun 2020-2021.
2. Responden adalah karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya.
3. Penelitian ini dibatasi pada variabel independen yang meliputi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Karakteristik Pekerjaan, dan *Self Efficacy*, dengan Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

## 1. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang sebelumnya maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh secara silmutan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Karakteristik Pekerjaan dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya.
- c. Untuk menganalisis pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya.
- d. Untuk menganalisis pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan RSUD Aghisna Medika Kroya.

## 2. Manfaat penelitian

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dapat membandingkan teori dengan praktek yang ada mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB), karakteristik pekerjaan dan *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja karyawan.

### b. Pihak Pengelola Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak HRD untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior*

(OCB), karakteristik pekerjaan dan *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja karyawan di RSUD. Aghisna Medika Kroya dan sebagai bahan masukan untuk terus meningkatkan program-program yang telah direncanakan.

c. Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dapat membandingkan teori dengan praktek yang ada mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB), karakteristik pekerjaan dan *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja karyawan Pengelola RSUD. Aghisna Medika Kroya.

