

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi arus globalisasi seperti saat ini, perusahaan harus memiliki manajemen yang baik agar siap dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan juga harus memanfaatkan semaksimal mungkin sumberdaya yang ada agar dapat bertahan dalam persaingan global. Meskipun terdapat berbagai sumber daya dalam perusahaan, sumber daya manusia merupakan satu-satunya keunggulan kompetitif suatu perusahaan.

Perkembangan zaman yang begitu pesat menuntut organisasi maupun anggotanya untuk mengikuti perkembangan khususnya di bidang teknologi. Salah satu organisasi yang harus mengikuti perkembangan tersebut adalah rumah sakit. Ketika rumah sakit mulai mengikuti perkembangan secara tidak langsung manajemen rumah sakit sebagai anggota dari organisasi juga dituntut untuk bisa beradaptasi dan bekerja sesuai dengan prosedur yang lebih baru guna menyesuaikan kondisi saat ini..

Kemajuan teknologi di bidang kesehatan berdampak pula pada meningkatnya kualitas pelayanan pada rumah sakit. Rumah sakit menjadi lebih diuntungkan dalam hal ini sebab dengan adanya peralatan kesehatan yang lebih canggih memudahkan dan meringankan kerja perawat sehingga pasien juga dapat ditangani dengan cepat dan memberikan feedback yang baik pula bagi rumah sakit ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka merealisasikan pelayanan terbaik bagi kepuasan para pasien, rumah sakit tidak hanya memotivasi para manajemen untuk mengerjakan tugas utamanya saja namun perlu memperhatikan tugas ekstra perannya dalam mewujudkan harapan dan permintaan pasien serta masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang maksimal. Tugas ekstra peran yang dimaksud adalah perilaku di luar tugas pokok yang dilakukan secara sukarela oleh para tenaga kerja di tempat kerjanya demi kepentingan organisasinya **(Pudjiomo & Sahrah, 2019)**.

Perkembangan ilmu dan persaingan bisnis yang semakin pesat, akan menimbulkan tantangan baru yang harus dihadapi oleh perusahaan. Perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas agar mampu mencapai keunggulan kompetitif dan dapat bersaing di pasar global. Organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki, karena pada dasarnya SDM merupakan elemen utama dari sebuah organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi **(Suriyana et al., 2020)**.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan pada manajemen sumber daya manusia yang baik. Hal ini harus menjadi prioritas utama organisasi untuk meningkatkan kinerja anggota organisasi. Kinerja anggota merupakan faktor yang penting dalam kelangsungan suatu organisasi, hal ini dikarenakan baik atau tidaknya kinerja seorang anggota organisasi berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi

selanjutnya. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk mengembangkan extra-role behavior yang salah satunya adalah Organizational Citizenship Behavior (Suriyana et al., 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar pada tahun 1993 berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 192/Menkes/SL/II/1993 tanggal 26 April 1993 dan SK Bupati Tanah Datar No.6 Tahun 1993 tanggal 29 April 1993 ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Type C. Berdasarkan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 67 Tahun 2009 ditetapkan RSUD Prof. DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan status Bertahap. Dengan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 74 Tahun 2011, RSUD Prof. DR. M.A. Hanafiah SM Batusangkar ditetapkan peningkatan status BLUD dari bertahap menjadi BLUD penuh dan diberi fleksibilitas dalam Tata Kelola Keuangan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

Rumah Sakit Prof DR.M.A.Hanafiah SM Batusangkar dikukuhkan sebagai pusat rujukan kesehatan di Kabupaten Tanah Datar, dengan status demikian Rumah Sakit Prof.DR.M.A Hanafiah SM Batusangkar harus berbenah diri memperluas wawasan agar dapat menjalankan fungsi dan tugas pokok dengan baik. Salah satu upaya adalah memasyarakatkan keberadaan Rumah Sakit Prof DR.M.A Hanafiah SM Batusangkar berikut program-program pembinaannya yang telah dan akan dilaksanakan.

Dengan adanya program-program pembinaan tersebut, diharapkan karyawan memiliki kualitas kehidupan kerja, manajemen pengetahuan serta keterlibatan kerja dan juga memiliki perilaku OCB demi tercapainya tujuan perusahaan.

Berikut data yang diperoleh mengenai absensi karyawan Rumah Sakit Prof.

DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar :

Tabel 1.1
Laporan Kehadiran Karyawan Rumah Sakit Prof. DR. M.A Hanafiah SM
Batusangkar Tahun 2020

Bulan	Jumlah karyawan	Sakit		Izin		Cuti		Total	
		Jml	%	jml	%	jml	%	jml	%
Januari	343	14	4.08	26	7.58	19	5.54	59	17.20
Februari	343	19	5.54	21	6.12	16	4.66	56	16.33
Maret	343	21	6.12	21	6.12	13	3.79	55	16.03
April	341	17	4.99	17	4.99	3	0.88	37	10.85
Mei	341	13	3.81	13	3.81	2	0.59	28	8.21
Juni	341	9	2.64	11	3.23	3	0.88	23	6.74
Juli	341	9	2.64	9	2.64	7	2.05	25	7.33
Agustus	340	18	5.29	9	2.65	7	2.06	34	10.00
September	340	18	5.29	18	5.29	22	6.47	58	17.06
Oktober	340	13	3.82	18	5.29	30	8.82	61	17.94
November	339	17	5.01	20	5.90	47	13.86	84	24.78
Desember	337	20	5.93	25	7.42	53	15.73	98	29.08

Sumber : Data Rumah Sakit Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar (2020)

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran karyawan Rumah Sakit Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar masih belum maksimal dan mengalami naik turun dikarenakan masih ada karyawan yang izin, sakit dan cuti setiap bulannya. Hal tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif. Terlebih lagi apabila karyawan yang tidak hadir tersebut bekerja dibagian yang pekerjaannya harus selesai hari itu juga, contohnya dibagian kasir yang bertugas melayani pelanggan yang hendak membayar rekening air. Tentu harus ada karyawan yang menggantikan posisi karyawan yang tidak hadir tersebut. Karyawan dengan kepribadian agreeableness yaitu suka menolong dan memiliki kemurahan hati sangat diperlukan dalam situasi ini. Disinilah OCB karyawan akan

dilihat, karena salah satu contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja serta sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja.

Tabel 1.2

Rekapitulasi jumlah keterlambatan Karyawan Rumah Sakit Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar Tahun 2020

Bulan	Jumlah karyawan	Jumlah pegawai terlambat	Persentase (%)
Januari	343	66	19.24
Februari	343	53	15.45
Maret	343	45	13.12
April	341	43	12.61
Mei	341	43	12.61
Juni	341	78	22.87
Juli	341	37	10.85
Agustus	340	75	22.06
September	340	50	14.71
Oktober	340	44	12.94
November	339	45	13.27
Desember	337	44	13.06

Sumber : Data Rumah Sakit Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar (2020)

Pada Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah keterlambatan karyawan mengalami kenaikan dan penurunan setiap bulannya. Dari data tersebut, angka keterlambatan tergolong masih tinggi dan fluktuatif. Banyaknya keterlambatan yang dilakukan oleh karyawan Rumah Sakit Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar ini mengindikasikan masih rendahnya salah satu dimensi kepribadian dan OCB yaitu *conscientiousness* yang berkaitan dengan mematuhi aturan perusahaan dan disiplin diri. Karyawan yang memiliki perilaku *conscientiousness* akan bekerja melebihi standar minimum seperti datang lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jam kerja dimulai

Untuk meningkatkan kinerja Rumah Sakit Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar menetapkan aturan berupa pemberian uang makan kepada karyawannya yang datang tepat waktu untuk bekerja. Aturan ini tentunya tidak berlaku bagi karyawan yang terlambat, karena karyawan yang terlambat otomatis tidak akan mendapatkan uang makan. Keterlambatan yang terjadi juga membuktikan masih rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaannya. Dengan adanya aturan seperti itu, harusnya karyawan memiliki disiplin diri untuk datang tepat waktu. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan mematuhi setiap aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk meningkatkan komitmen organisasional, diperlukan keadilan organisasional ditempat kerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Adanya perilaku tersebut diharapkan mampu membuat perusahaan lebih efektif. Organisasi yang efektif membutuhkan Organizational Citizenship Behavior sehingga karyawan dituntut untuk bekerja tidak hanya pada apa yang menjadi tugasnya (in-role) tapi juga mampu dan mau bekerja di luar tugas pokoknya (extra- role) tidak secara langsung mendapatkan kompensasi pada sistem penghargaan atau penggajian formal (**Sumiati et al., 2018**).

Faktor penting lain yang berperan dalam pembentukan OCB, yaitu keterlibatan kerja. Keterlibatan kerja adalah tingkat dimana seseorang mengidentifikasi dengan sebuah pekerjaan, secara aktif berpartisipasi didalamnya, dan mempertimbangkan kinerja penting bagi nilai diri. Keterlibatan kerja atau

keterlibatan pegawai berarti keterlibatan mental dan emosional daripada sekedar aktivitas otot pegawai, yaitu keterlibatan menyeluruh seseorang, tidak sekedar keterampilannya. Keterlibatan ini bersifat psikologis daripada fisik **Kaswan 2015** dalam **(Pudjiomo & Sahrah, 2019)**.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH TINGKAT QUALITY OF WORK LIFE (QWL), DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP ORGANIZING CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN WORK ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING** (Studi Kasus Pada Rsu. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar)”

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Belum dilakukan evaluasi SDM terutama terkait dengan Quality Of Work Life (Qwl) pada karyawan Rsu. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar.
2. Diperlukan *base line* bagi perusahaan terutama dalam hal kondisi kehidupan kerja terkait perilaku organisasi, manajemen pengetahuan serta keterlibatan kerja untuk menentukan strategi manajemen SDM dimasa akan datang.
3. Diperlukan usulan/rekomendasi manajemen SDM terkait perbaikan terhadap quality of work life karyawan untuk mendukung produktifitas kerja sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

4. Banyak perusahaan merasa sudah membuat standar kompetensi yang tepat, sudah mengeluarkan biaya besar untuk pengembangan karyawan agar kompeten, tetapi yang diharapkan belum terjadi.
5. Tingkat *team work* antar sesama karyawan yang masih rendah.
6. Kurang adanya toleransi yang diberikan jika mendapat masalah atau melakukan kesalahan dalam bekerja.
7. Karyawan lebih banyak mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan dengan kepentingan orang lain.
8. Kurangnya keinginan untuk bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan.
9. Karyawan kurang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.
10. Kurangnya motivasi yang dimiliki oleh karyawan.

1.3 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis memberikan batasan penelitian agar penelitian ini sesuai dengan yang diharapkan, maka dalam penelitian ini dibatasi sehubungan dengan “Pengaruh Tingkat Quality Of Work Life (QWL), Dan Knowledge Management Terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) Dengan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rsu. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar)”

1.4 Rumusan Masalah.

Berdasarkan penjabaran diatas maka pokok-pokok permasalahan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh tingkat Quality Of Work Life (QWL) terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
2. Bagaimanakah pengaruh knowledge management terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
3. Bagaimanakah pengaruh tingkat Quality Of Work Life (QWL) terhadap Work Engagement pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
4. Bagaimanakah pengaruh Knowledge Management terhadap Work Engagement pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
5. Bagaimanakah pengaruh work engagement terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
6. Bagaimanakah pengaruh tingkat Quality Of Work Life (QWL) terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) dengan Work Engagement

Sebagai Variabel Intervening pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?

7. Bagaimanakah pengaruh Knowledge Management terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) dengan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah tingkat Quality Of Work Life (QWL) berpengaruh terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
2. Untuk mengetahui apakah knowledge management berpengaruh terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
3. Untuk mengetahui apakah tingkat Quality Of Work Life (QWL) berpengaruh terhadap Work Engagement pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
4. Untuk mengetahui apakah Knowledge Management berpengaruh terhadap Work Engagement pada karyawan RSUD. Prof. Dr. M Ali

Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?

5. Untuk mengetahui apakah work engagement berpengaruh terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan RSU. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
6. Untuk mengetahui apakah tingkat Quality Of Work Life (QWL) berpengaruh terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) dengan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening pada karyawan RSU. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?
7. Untuk mengetahui apakah Knowledge Management berpengaruh terhadap Organizing Citizenship Behavior (OCB) dengan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening pada karyawan RSU. Prof. Dr. M Ali Hanafiah Batusangkar, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar ?

1.6 Manfaat Penelitian.

Penelitian yang dilakukan ini akan diperoleh manfaat antara lain :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara praktik di bidang sumber daya manusia khususnya mengenai teoritik tentang tingkat Quality Of Work Life (QWL) dan knowledge management terhadap Organizing

Citizenship Behavior (OCB) dengan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening.

2. Bagi Perusahaan (Praktis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Perusahaan atau Rumah Sakit agar Perusahaan atau Rumah Sakit mengetahui perilaku serta kinerja karyawannya, sehingga pencapaian target Perusahaan atau Rumah Sakit lebih cepat diperoleh.

3. Bagi Akademis (Teoritis)

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian masalah yang sama di masa yang akan datang.