

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan, yakni merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di sebuah perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi

Tiap perusahaan, organisasi dan institusi ingin memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, dalam artian memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasikan visi dan misi. Demikian halnya dengan klinik, klinik sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan umum yang pengelolaannya ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Tiap perusahaan, organisasi dan institusi ingin memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, dalam artian memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasikan visi dan misi. Demikian halnya dengan klinik, klinik sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan umum yang pengelolaannya ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Agar karyawan dapat memberikan

perilaku yang lebih baik maka perusahaan dapat memberikan dukungan baik melalui Karakteristik Individu, serta Motivasi Kerja.

Karakteristik individu yang berbeda-beda pada setiap karyawan menciptakan kontribusi yang berbeda juga pada perusahaan. Walaupun tiap perusahaan memiliki SOP dan struktur organisasi, variasi tiap karakteristik individu dalam perusahaan membuat kecenderungan variasi perilaku kerja yang beragam. Karyawan dengan karakteristik baik menjadikan karyawan tersebut lebih mudah dalam mengerjakan pekerjaannya, sehingga dampaknya karyawan akan menghasilkan perilaku yang loyal terhadap pekerjaannya maupun perusahaannya sehingga mau memberikan perilaku yang lebih dari yang diharapkan perusahaan. Begitupun sebaliknya, karyawan dengan karakteristik yang buruk akan menghambat pekerjaannya sehingga memberikan dampak yang buruk untuk perusahaan. Gaffar,dkk (2017) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut dapat dipastikan bahwa perusahaan memiliki kriteria tertentu mengenai karyawan yang akan mereka pekerjakan sesuai standar perusahaan.

Unsur lain yang berpengaruh langsung terhadap karyawan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yaitu motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang didorong oleh kekuatan di dalam diri seorang tersebut dan kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi kerja. Oleh karena itu perhatian perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan karyawan yang menjadi motivasi kerja bagi para karyawan sangatlah penting. Robbins (2018) menyatakan, bahwa motivasi adalah proses yang menunjukkan intensitas individu, arah, dan ketekunan dari upaya menuju pencapaian tujuan.

Klinik Rawat Inap Prima Husada diresmikan pada tanggal 23 mei 2013, telah beraktifitas lebih kurang 6 (enam) tahun. Klinik Rawat Inap Prima Husada

dimiliki 7 (tujuh) pemegang saham yang tergabung dalam Perseroan Terbatas Karya Prima Husada. Berkedudukan di Jl.Lintas Rawa Jitu, Kecamatan Penawartama, Kabupaten Tulang Bawang.

Klinik Rawat Inap Prima Husada memiliki jumlah kamar rawat inap 10 kamar, 25 tempat tidur, dan juga memiliki fasilitas ruangan seperti : ruang UGD, ruang laboratorium, ruang dokter, ruang radiologi, ruang dapur, ruang persalinan, ruang kasir, ruang farmasi, ruang pendaftaran, ruang tunggu, ruang direktur dan ruang gigi. Klinik ini memiliki fasilitas ambulance, rontgen, laboratorium,USG,EKG. Dengan adanya fasilitas-fasilitas yang menunjang berbagai keperluan para pasien tersebut, maka Pihak klinik sangat menginginkan kliniknya berkembang dan terpercaya melalui karyawan-karyawannya.

Karyawan pada klinik ini memiliki dua jenis posisi karyawan yaitu karyawan tenaga kesehatan, dan karyawan non kesehatan. Berikut ini adalah data mengenai jumlah karyawan kesehatan dan karyawan non kesehatan :

Tabel 1.1 Karyawan Tenaga Kesehatan dan non-Kesehatan

No	Keterangan	Jenis Kelamin		Jumlah Karyawan
		L	P	
1	Dokter Umum	2	1	3
2	Dokter Gigi	-	1	1
3	Perawat	3	1	4
4	Bidan	-	6	6
5	Farmasi	2	-	2
6	Analisis	1	1	2
7	Radiologi	1	-	1
8	Bagian Administrasi	1	3	4
9	Bagian Kebersihan	1	2	3
10	Bagian Dapur	-	2	2
11	Bagian Kantin	-	2	2
12	Bagian Keamanan	2	-	2
13	Supir	2	-	2
14	Tukang Kebun	1	-	1
TOTAL		16	19	35

Sumber : Klinik Rawat Inap Prima Husada Tulang Bawang 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, Klinik Rawat Inap Prima Husada memiliki dua jenis karyawan kesehatan yang berjumlah 19 karyawan seperti dokter, perawat, bidan, farmasi, analis, dan radiologi yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang kesehatan serta memiliki kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan dan karyawan non kesehatan berjumlah 15 karyawan yang mengurus hal-hal administrasi dan operasional klinik seperti staf administrasi, tenaga kebersihan dan tenaga keamanan.

Saat ini yang menjadi masalah bagi Klinik Rawat Inap Prima Husada adalah Karakteristik individu karyawan klinik dalam menghadapi pasien berbeda-beda. Dalam kesehariannya yang berhadapan langsung dengan pasien dibutuhkan kesabaran. Namun, sering dijumpai ada tenaga kesehatan yang tidak sabar dan cenderung marah ketika pasien bertingkah tidak sesuai dengan mereka inginkan. Sikap kehati-hatian saat menangani pasien harus lebih ditingkatkan untuk mengurangi masalah dalam menangani pasien. Karyawan non tenaga kesehatan juga mengalami masalah seperti melengkapi administrasi kepulauan pasien yang lambat, *cleaning service* yang kurang maksimal, serta kurang efektif dalam mengatur atau mengarahkan rujukan dan transportasi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan Klinik, motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan belum terpenuhi karena kebutuhan-kebutuhan mereka dalam hal pengakuan terhadap prestasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, yaitu belum terpenuhi nya apresiasi dari perusahaan untuk memberikan pengakuan atau penghargaan kepada karyawannya, dan kurangnya *feedback* yang diberikan Klinik terhadap karyawan. Hal lain yang perlu diperhatikan oleh pihak Klinik Rawat Inap Prima Husada adala bentuk perhatian pihak Klinik dalam memotivasi kerja karyawan tenaga kesehatan dan karyawan tenaga non kesehatan dalam bekerja melalui serangkaian usaha tertentu yang sesuai dengan kebijakan Klinik Rawat Inap Prima Husada, sehingga motivasi kerja karyawan tenaga kesehatan

dan karyawan non kesehatan dalam bekerja akan terjaga dan memberikan masa kerja dalam kurun waktu yang lama untuk Klinik Rawat Inap Prima Husada.

Selain karakteristik individu karyawan dan motivasi kerja karyawan, pihak Klinik Rawat Inap Prima Husada mengharapkan karyawan tenaga kesehatan dan karyawan non kesehatan dapat dengan sukarela bekerjasama dalam melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melampaui pekerjaan yang telah ditetapkan seperti memberikan pelayanan ekstra kepada pasien di saat-saat pasien membutuhkan, baik tenaga kesehatan atau non kesehatan juga bisa membimbing ritual keagamaan sesuai dengan keyakinan pasien.

Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya klinik berfokus pada karakteristik dan motivasi kerja karyawan, yang dapat berpengaruh pada karakteristik individu dan motivasi kerja sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan.

Kajian penelitian mengenai pengaruh *karakteristik individu* dan *motivasi kerja* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dilaksanakan oleh karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada, dalam upaya pengembangan dan pencapaian tujuan klinik yang ingin memberikan pelayanan prima untuk para pasien yang mempercayakan kenyamanan dan kepuasan mereka terhadap Klinik Rawat Inap Prima Husada.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA KARYAWAN KLINIK RAWAT INAP PRIMA HUSADA TULANG BAWANG”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh karakteristik individu terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada ?
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada ?
3. Apakah ada pengaruh karakteristik individu dan motivasi kerja terhadap *organization citizenship behaviour* karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah karakteristik individu, motivasi kerja, dan *organizational citizenship behaviour* pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

1.3.3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini Klinik Rawat Inap Prima Husada Jl.Lintas Rawajitu, Kec. Penawartama, Kab. Tulang Bawang 34595 Lampung.

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada 25 november 2019 s/d 25 februari 2020.

1.3.5. Ruang Lingkup Pengetahuan

Adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Karakteristik Individu, Motivasi Kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh karakteristik individu terhadap organizational citizenship behaviour pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh karakteristik individu dan motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan Klinik Rawat Inap Prima Husada.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian skripsi ini adalah :

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan pertimbangan bagi Klinik Rawat Inap Prima Husada dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap karyawan-karyawannya sehingga mendapatkan hasil upaya yang baik bagi kemajuan klinik tersebut.

3. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi/perusahaan yang menghadapi masalah serupa.

1.6. Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan secara singkat tentang latar belakang penulis memilih topik bahasan, rumusan masalah penelitian, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang didapat dari penulisan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menguraikan tentang landasan teori yang mendukung dalam perumusan masalah penelitian, kerangka pemikiran dan juga hipotesis. Teori-teori yang digunakan adalah mengenai karakteristik individu, motivasi kerja dan organizational citizenship behaviour.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menyajikan tentang seluruh deskripsi objek penelitian, analisis data, hasil dari pengolahan data dan juga pembahasan.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menyediakan tentang kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan hipotesis yang sudah di uji. Bab ini juga akan memberikan saran-saran mengenai solusi dari permasalahan yang ada serta keterlibatan penelitian dan agenda.