

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan individu akan kesehatan akhir-akhir ini meningkat seiring lingkungan yang mulai tidak bersahabat pada tubuh individu. Ada banyak hal yang dapat mengganggu kesehatan individu, misalnya banyaknya polusi yang mencemari lingkungan. Selain itu, maraknya makanan cepat saji (*junk food*) yang tidak sehat dan penjual makanan curang yang menggunakan zat-zat tertentu untuk mendapatkan keuntungan pribadi yang lebih besar yang memberikan kontribusi dalam mengganggu kesehatan individu.

Oleh karena itu, pelayanan publik akan kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah rumah sakit. Istilah rumah sakit dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI berarti gedung tempat merawat orang sakit, gedung tempat menyediakan dan memberikan layanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Sedangkan menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

Rumah sakit merupakan organisasi sosial, dimana organisasi sendiri menurut Daft (2004) adalah entitas sosial atau sekelompok orang (dua atau lebih) yang dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rumah sakit juga terbentuk dari sekelompok orang (antara lain: pimpinan rumah sakit, dokter, perawat, bagian manajemen, dll) yang dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yakni memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Persaingan global yang terjadi saat ini tidak hanya berpengaruh pada pasar ekonomi saja, namun juga merambah pada sektor pelayanan kesehatan juga. Rumah sakit bukanlah satu-satunya tempat yang memberikan pelayanan kesehatan, masih ada Puskesmas, klinik-klinik kesehatan, pengobatan tradisional, serta ada juga paranormal atau yang dikenal dengan dukun yang juga menawarkan pelayanan kesehatan.

Paranormal atau dukun yang menawarkan pelayanan kesehatan akhir-akhir ini lebih laris dibanding tempat-tempat formal yang menawarkan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit maupun puskesmas. Sebagai contoh adalah kasus dukun cilik Ponari dari Jombang pada tahun 2009 kemarin, masyarakat berbondong-bondong ke Jombang dari berbagai daerah hanya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Selain alasan yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia lebih mempercayai hal-hal yang berbau mistis, alasan lain

adalah ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan tempat formal yang memberikan jasa pelayanan kesehatan (misal: rumah sakit dan puskesmas). Alasan ini didukung dengan adanya berita-berita yang mengekspos kasus-kasus mengenai rumah sakit, seperti kasus pasien yang ditelantarkan, malpraktek, dll. Hal ini semakin memperburuk citra rumah sakit di mata masyarakat Indonesia.

Selain itu, banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang kurang maksimal juga menunjukkan kualitas kinerja SDM rumah sakit masih kurang. Dr. Agung Basuki, Direktur RSUD Bangil, membeberkan ada 10 keluhan yang dirasakan pasien, diantaranya permasalahan kurangnya dokter spesialis, minimnya jumlah ambulans, perlakuan perawat yang kurang bersahabat, tidak lengkapnya obat yang ada di apotik rumah sakit, lokasi PMI yang jauh dengan RS, Sulitnya kepengurusan Askes, kotornya WC RS, sedikitnya jumlah tanaman pelindung, ketidakjelasan ruang tunggu, lamanya pengambilan obat di RS, serta petugas jaga dan perawat yang jarang ada pada saat bekerja. (<http://www.pasuruankab.go.id/berita-1001-rsud-janji-perbaiki-layanan.html>)

Agar rumah sakit tetap *survive* dalam persaingan tersebut, rumah sakit bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang mereka miliki. Peran SDM sangat penting, mengingat SDM adalah aset organisasi yang sangat berharga. Banyak para pemimpin bisnis di seluruh pelosok dunia yang mengatakan, "*Our people are our most important assets*". SDM dalam organisasi dianggap sebagai aset yang sangat penting bagi

organisasi dikarenakan peran SDM dalam organisasi juga penting yakni sebagai motor penggerak paling utama organisasi untuk mencapai tujuannya.

Berbicara mengenai kualitas sumber daya manusia, Menteri Keuangan Agus Martowardojo mengatakan bahwa tantangan Indonesia adalah kualitas SDM yang masih rendah dan kurang bisa bersaing di kancah internasional. Agus menjelaskan, rendahnya SDM tersebut terlihat dari masih minimnya keterlibatan SDM Indonesia di organisasi-organisasi internasional. Dirinya mencontohkan, di Bank Dunia misalnya, dari ribuan pegawainya, hanya 60 pegawai yang berasal dari Indonesia. (Menkeu: Kualitas SDM Indonesia Masih Rendah. Selasa, 1 Januari 2013. [Vivanews.co.id](http://Vivanews.co.id))

Untuk mendapatkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas dan kompetitif bukanlah hal yang mudah. Bahkan menurut data dari *United Nations of Development Program (UNDP)*, mengenai *Human Development Index (HDI)* Indonesia pada tahun 2011 menduduki peringkat 124 dari 187 negara. Fakta ini menunjukkan keterpurukan sumber daya manusia di Indonesia. Posisi Indonesia masih jauh berada di bawah negara tetangga seperti Singapura yang berada di urutan 26, Malaysia 61, bahkan Thailand yang berada di urutan 101 dan Philipina di urutan 112.

Dalam dunia yang penuh dengan persaingan ini, organisasi berjuang keras untuk dapat unggul dalam persaingan melalui pengelolaan sumber daya mereka (Chompookum, 2001). Menurut Barney (1991 dalam Chompookum, 2001) sumber daya perusahaan bisa menjadi sumber daya yang dapat membuat perusahaan unggul dalam persaingan hanya ketika mereka berharga atau memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitasnya.

Untuk dapat *survive* dalam persaingan global, SDM dalam organisasi dituntut untuk melakukan perannya tidak hanya *in-role* atau peran sesuai *Job desk* saja tetapi juga peran *extra-role* di luar *job desk*nya. SDM adalah salah satu sumber daya kunci yang berharga dalam suatu organisasi, artinya organisasi bisa unggul dalam persaingan melalui perilaku pegawainya. Katz (1964 dalam Chompookum, 2004) menyatakan bahwa terdapat tiga tipe dasar perilaku pegawai yang sangat penting untuk efektifitas keseluruhan dari setiap organisasi: (a) pegawai harus sudi untuk tetap dalam sistem, (b) pegawai harus melaksanakan tugas peran mereka dengan cara yang dapat diandalkan, (c) harus ada aktifitas yang inovatif dan spontan dalam mencapai tujuan organisasi yang melampaui spesifikasi peran mereka. Perilaku-perilaku semacam ini dinamakan "*organizational citizenship behavior*" oleh Organ (1988).

Organ (1988 dalam Podsakoff, 2000) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak terkait secara langsung atau tidak diakui secara eksplisit oleh sistem

*reward* formal, dan secara keseluruhan meningkatkan fungsi efektif dari organisasi. Bebas yang dimaksud adalah perilakunya tidak mendapatkan paksaan dari perannya atau *Job Description*, yang secara jelas tercantum dalam kontrak kerjanya dengan organisasi; perilaku yang dimaksud lebih kepada masalah pilihan personal, sehingga jika perilaku tersebut ditinggalkan tidak termasuk dalam perilaku yang patut diberi hukuman.

Meskipun topik OCB pada mulanya tidak memiliki dampak yang sangat besar di lapangan, ketertarikan akan OCB dan konsep-konsep yang terkait telah meningkat secara dramatis selama beberapa tahun terakhir (Podsakoff, 2000). Memang, sebelumnya hanya 13 makalah yang diterbitkan tentang topik ini selama enam tahun periode 1983 sampai 1988, kemudian lebih dari 122 makalah (meningkat hampir 10 kali lipat) telah diterbitkan tentang topik ini selama enam tahun periode 1993 sampai 1998 (Podsakoff, 2000). Selama periode ini, ketertarikan akan OCB diperluas dari bidang perilaku organisasi menjadi berbagai macam bidang ilmu dan disiplin ilmu yang berbeda, termasuk manajemen sumber daya manusia, marketing, administrasi kesehatan dan rumah sakit, komunitas psikologi, industri dan hukum ketenagakerjaan, manajemen strategi, manajemen internasional, militer, ekonomi, dan kepemimpinan (Podsakoff, 2000).

Pada era minimnya pegawai yang terampil dan memiliki pengetahuan luas ini, pekerja yang berpendidikan memiliki pilihan yang lebih besar mengenai dimana mereka akan bekerja, pada akhirnya

organisasi-organisasilah yang akan bersaing mendapatkan pekerja yang berpengetahuan tersebut bukannya pekerja yang bersaing untuk bergabung dengan organisasi tertentu. Selain itu, pengetahuan terpendam yang dimiliki pegawai ini bisa dimanfaatkan ketika pegawainya memutuskan untuk berperan dengan pengetahuannya atas dasar sukarela. Energi kreatif dari para pegawai ini bisa didapat oleh organisasi ketika para pegawai ini terikat dengan organisasi. keterikatan ini tidak dapat dicapai hanya melalui hirarki tradisional yang semata-mata menekankan pada kecocokan melalui hubungan ketenagakerjaan berdasarkan pada kontrak pekerjaan yang tertulis. Persetujuan implisit yang tidak tertulis antara pegawai dengan organisasi mereka, dimana Rousseau (1995) menyebutnya dengan istilah "*Psychological Contracts*", juga sangatlah penting (dalam Flood, 2001). Selain itu, beberapa penelitian ( e.g. Robinson and Rousseau, 1994; Robinson, 1996; Milward and Hopkins, 1998; Turnley and Feldmen, 1999; Westwood *et al.*,2001; dalam Flood, 2001) menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap kontrak psikologis menghasilkan dampak yang tidak diinginkan organisasi seperti kepercayaan pegawai yang rendah, komitmen organisasi yang rendah dan kecenderungan untuk meninggalkan organisasi.

Meskipun tidak ada satu pengertian dari "*psychological contract*", pengertian yang diungkapkan oleh Rousseau adalah yang secara luas diungkapkan oleh para sarjana. Menurut Rousseau (1995 dalam Lee & Kim, 2010), *psychological contract* adalah kepercayaan individu, yang dibentuk oleh organisasi, berkenaan dengan hubungan timbal balik yang

menguntungkan antara individu dan organisasi. *psychological contract* berbeda dengan pengharapan dan kewajiban yang biasa. Hal ini dianggap menjadi bagian dari kontrak psikologis ketika hal ini dianggap sebagai janji (Conway & Briner, 2005 dalam Lee & Kim, 2010). Persyaratan kontrak tergantung pada interpretasi individu (Macneil, 1985 dalam Lee & Kim, 2010), karena itu, para pegawai dalam suatu organisasi mungkin tidak memiliki kontrak psikologis yang sama. Dengan kata lain, kontrak bersangkutan dengan “*deals*” dan kontrak psikologis lebih mengacu pada keyakinan pegawai mengenai apa yang harus ditawarkan oleh organisasi sebagai imbalan atas apa yang pegawai berikan. Penelitian terbaru (e.g., Rousseau & Greller, 1994; Morrison & Robinson, 1997 dalam Lee & Kim, 2010) menganggap kontrak psikologis terdiri dari keyakinan-keyakinan tentang hubungan timbal-balik yang dibentuk oleh pengalaman pegawai dalam kondisi organisasi saat ini.

Robinson and Morrison (1995 dalam Turnley *et. al.*, 2003) menunjukkan bahwa kontrak psikologis merupakan sebuah “kacamata” yang penting untuk mengamati OCB. Namun, sedikit mengejutkan, hanya ada sedikit penelitian yang meneliti hubungan antara pemenuhan kontrak psikologis dan OCB. Teori *Social exchange* menyediakan pendekatan umum untuk memahami bagaimana kecenderungan karyawan untuk merespon ketika mereka melihat bahwa kontrak psikologis mereka belum terpenuhi. Teori ini juga berguna dalam membantu untuk menjelaskan



bagaimana level OCB pegawai akan dipengaruhi oleh tingkat pemenuhan kontrak psikologis.

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengetahui keterkaitan antara kedua variabel tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Turnley (2003) menguji hubungan kedua variabel tersebut. Selain itu pada penelitian yang berjudul “*The effect of commitment-based human resource management on organizational citizenship behavior: the mediating role of the psychological contract*” yang dilakukan oleh Lee dan Kim (2010) juga menunjukkan adanya hubungan antara kedua variabel tersebut. Pada penelitian ini, penulis mencoba mengetahui hubungan antara kontrak psikologis dengan perilaku OCB.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dalam dunia yang penuh dengan persaingan ini, organisasi berusaha untuk *survive* melalui pengelolaan sumber dayanya. Sumber daya perusahaan bisa menjadi sumber daya yang dapat membuat perusahaan unggul dalam persaingan hanya ketika mereka berharga atau memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya (Barney, 1991 dalam Chompookum, 2001). Sumber daya manusia adalah salah satu sumber daya kunci yang berharga dalam suatu organisasi, artinya organisasi bisa unggul dalam persaingan melalui perilaku pegawainya. SDM dituntut untuk memunculkan perilaku tidak hanya perilaku *in-role* yang sesuai dengan spesifikasi *job desk* saja akan tetapi juga perilaku *extra-role* yang melebihi spesifikasi *job desk*-nya.

Perilaku *extra-role* yang melebihi perilaku *in-role* ini dilabeli dengan istilah *organizational citizenship behavior (OCB)* oleh Organ (1988).

OCB didefinisikan oleh Organ (2006) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak terkait secara langsung atau tidak diakui secara eksplisit oleh sistem *reward* formal, dan secara keseluruhan meningkatkan fungsi efektif dari organisasi. OCB mengacu pada perilaku yang *extra-role* (di luar peran yang sudah ditentukan), yang meningkatkan efektifitas organisasi, dan tidak diketahui secara eksplisit oleh sistem *reward* organisasi (Organ, 1988, 1990 dalam Robinson & Morrison, 1995).

Diyakini secara luas bahwa organisasi tidak bisa *survive* kecuali para karyawan bersedia untuk sesekali terlibat dalam perilaku OCB (Robinson & Morrison, 1995). Mengingat pentingnya perilaku OCB, perkembangan penelitian mencoba untuk memahami mengapa hal itu (OCB) terjadi. Meskipun telah banyak penelitian yang fokus pada OCB, hubungan antara OCB dengan sifat dan status kontrak yang ada antara karyawan dan atasan sejauh ini telah diabaikan (Robinson & Morrison, 1995). Organ (1988 dalam Robinson & Morrison, 1995) mendefinisikan OCB sebagai ‘sebuah kesiapan untuk berkontribusi melampaui kewajiban kontrak literal’. Untuk memahami OCB sepenuhnya, akan berguna untuk mempertimbangkan tidak hanya perilaku yang melampaui kontrak formal, tetapi juga perilaku yang melebihi kontrak informal.

Kontrak psikologis adalah kontrak tak tertulis yang mengacu pada ekspektasi perilaku yang tidak dicakup secara eksplisit dalam kontrak

formal, kontrak yang sah (Bynum, 2011). Menurut Rousseau (1995 dalam Lee & Kim, 2010), *psychological contract* adalah kepercayaan individu, yang dibentuk oleh organisasi, berkenaan dengan hubungan timbal balik yang menguntungkan antara individu dan organisasi.

Ketika lingkungan kerja yang terus berubah, baik organisasi dan karyawannya sekarang harus bisa mengelola hubungan baru dan lebih luas sehingga membutuhkan kontrak yang unik, baik terucap maupun tak terucap. Dengan kata lain, kontrak psikologis yang tak tertulis adalah bagian yang penting dan tetap dari kehidupan organisasi saat ini (Bynum, 2011). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara kontrak psikologis dengan perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* dalam organisasi.

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk mencapai hasil penelitian yang baik, perlu dilakukan pembatasan masalah, agar penelitian ini tidak melebar. Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak terkait secara langsung atau tidak diakui secara eksplisit oleh sistem *reward* formal, dan secara keseluruhan meningkatkan fungsi efektif dari organisasi.

Ada begitu banyak literatur yang menjelaskan tentang dimensi dari OCB, peneliti menemukan dimensi OCB dari yang berjumlah dua (Smith, Organ, dan Near, 1983 dalam Organ, 2006) hingga dimensi yang berjumlah tujuh (Podsakoff, 2000). Penelitian ini menggunakan dimensi

yang diungkapkan oleh Podsakoff, Mackenzie, Moorman, dan Fetter (1990 dalam Organ, 2006).

Penelitian ini menggunakan teori yang diungkapkan oleh Rousseau (1995 dalam Lee & Kim, 2010) sebagai kepercayaan individu, yang dibentuk oleh organisasi, berkenaan dengan hubungan timbal balik yang menguntungkan antara individu dan organisasi. Ada dua pandangan mengenai kontrak psikologis ini, *Unilateral* dan *Bilateral*. Pada pandangan *unilateral*, kontrak psikologis adalah keyakinan individu atas harapan dan kewajiban yang timbal balik dalam konteks hubungan (Freese & Schalk, 2008). Pandangan *bilateral* mengenai kontrak psikologis mempertimbangkan kontrak tersebut sebagai keseluruhan persepsi karyawan (*employee*) maupun pemberi kerja (perusahaan/majikan/*employer*) mengenai kewajiban-kewajiban yang disepakati (Freese & Schalk, 2008). Untuk pengukuran kontrak psikologis, pandangan *unilateral* lebih baik (Freese & Schalk, 2008). Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti menggunakan unilateral seperti yang diungkapkan oleh Rousseau (1955).

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu, “Apakah ada hubungan antara kontrak psikologis dengan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB)?”.

### 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kontrak psikologis dengan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

### 1.6. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas bagi kajian Psikologi Industri dan Organisasi mengenai kontrak psikologis dan hubungannya terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

#### 2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi organisasi sebagai tempat dilakukannya penelitian, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai perilaku OCB para karyawan ditinjau dari kontrak psikologis mereka. Serta diharapkan gambaran atau informasi dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi organisasi untuk meningkatkan efektifitasnya dalam mencapai tujuan.