

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan perusahaan dalam bidang jasa menunjukkan arah yang positif. Saat ini jasa sudah cukup mendominasi kehidupan masyarakat dalam bidang aktivitas ekonomi. Perkembangan jaman yang semakin modern menuntut peningkatan kualitas jasa komunikasi, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya.

Jasa dibidang kesehatan merupakan bidang jasa yang mengalami pertumbuhan cukup baik, hal ini karena kesadaran dan kebutuhan akan kesehatan semakin meningkat. Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Jasfar, 2005). Sifat utama dari jasa adalah *intangible* (tidak berwujud fisik), oleh sebab itu tugas utama dari penyedia jasa adalah membuat jasa menjadi *tangible* (berwujud fisik). Pelanggan menilai kualitas jasa dari tempat dan suasana lingkungan, ketrampilan dan keramahan orang, tersedianya peralatan untuk mendukung proses jasa, alat-alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka amati, yang kesemuanya ini dibungkus dalam suatu paket jasa. Dalam bidang jasa terdapat suatu interaksi yang sangat penting yaitu *service encounter*. *Service encounter* merupakan suatu interaksi langsung antara konsumen dengan karyawan, termasuk fasilitas fisik

yang dapat menggantikan fungsi personel (Jasfar, 2005). Interaksi ini dapat menentukan kualitas jasa di benak konsumen melalui interaksi yang dilakukan oleh karena itu diperlukan pengelolaan kualitas internal agar karyawan dapat berinteraksi dengan baik. Perusahaan yang dapat mengelola kualitas internalnya dengan baik akan meningkatkan kepuasan karyawan dan mereka akan memberikan kualitas pelayanan atau penanganan yang terbaik kepada konsumen.

Fokus perusahaan jasa terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang penting. Kualitas pelayanan yang rendah akan mengakibatkan berkurangnya daya saing dan berpotensi membuat pelanggan tidak puas. Oleh karena itu perusahaan tentunya mengharapkan perilaku lebih (*extra role*) dari para karyawan agar pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik. Perilaku *extra role* adalah perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan diluar peran yang ia miliki. menurut Katz (Purba & Seniati, 2004) Perilaku *extra role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal karyawan tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku *extra role* disebut juga dengan perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Organ (Tang & Ibrahim, 1998) mengartikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat *discretionary*, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan bahwa secara keseluruhan mempromosikan fungsi efektif organisasi. Melihat definisi tersebut OCB merupakan hal yang tidak bersifat paksaan dan muncul secara sukarela dari dalam diri seorang pekerja. OCB

dapat dicerminkan melalui sifat mudah menolong, mau membantu pekerjaan orang lain, mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan perusahaan, dan mematuhi prosedur serta aturan yang ada di perusahaan. Menurut Organ (Tang & Ibrahim, 1998) terdapat lima dimensi OCB yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy* dan *sportmanships*. Pekerja dengan tingkat OCB yang tinggi tidak akan mendapatkan imbalan berupa bonus ataupun gaji yang lebih. OCB adalah sebuah perilaku sosial yang ditunjukkan oleh setiap individu untuk melakukan pekerjaan melebihi dari yang diharapkan, beberapa contohnya adalah datang lebih awal dalam bekerja, dan membantu pekerjaan orang lain dengan sukarela.

OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut (Soegandhi, Sutanto, & Setiawan, 2013) faktor yang mempengaruhi OCB adalah : budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin. Peneliti tertarik untuk meneliti faktor kepribadian. hal ini dikarenakan kepribadian merupakan faktor yang sudah ada pada diri individu tanpa dipengaruhi oleh faktor lain yang terdapat di perusahaan. Kepribadian perlu diperhatikan oleh perusahaan terutama pada saat melakukan rekrutmen. Perusahaan harus memperhatikan kepribadian seperti apa yang dibutuhkan dalam perusahaan karena ketika sudah bekerja kepribadian seseorang cenderung sulit untuk dirubah, seperti yang dikatakan oleh (Pratama, Pali, & Nurcahyo) bahwa kepribadian adalah pola sifat yang relatif permanen dan mempunyai karakteristik yang unik yang secara konsisten mempengaruhi

perilakunya. Kepribadian juga memiliki peran yang cukup besar dalam perilaku yang ditunjukkan oleh individu. Menurut Allport (Jess & Gregory, 2011) kepribadian merupakan organisasi dinamis dalam individu sebagai sistem psikofisis, yang menentukan caranya yang khas dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Kata menentukan dalam pengertian tersebut menunjukkan bahwa kepribadian memiliki peran aktif dalam perilaku individu.

beberapa penelitian mengenai faktor kepribadian sudah dilakukan oleh beberapa peneliti dan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor kepribadian memiliki pengaruh terhadap OCB. Penelitian yang dilakukan (Soepono & Srimulyani, 2015) menunjukkan bahwa *the big five personality* berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan arah positif. Penelitian lain dilakukan oleh Emmerik et al. (Sambung, 2014), penelitian dilakukan untuk menguji hubungan antara kepribadian dan perilaku bebas untuk menolong. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama 5 faktor kepribadian berpengaruh pada aktivitas rumah tangga dan tugas, pada OCB, dan pada perilaku sukarela.

Penelitian mengenai kepribadian sudah banyak yang dilakukan dan yang paling meningkat adalah penelitian kepribadian berdasarkan pendekatan *big five personality*. Dimulai dari tahun 1960 dan semakin meningkat pada tahun 1980, 1990, dan 2000, kebanyakan penelitian menyimpulkan bahwa pendekatan trait terhadap kepribadian dapat dilihat melalui lima dimensi. Lima dimensi tersebut menurut Costa & McCrae (Pervin & Carvone, 2010) adalah *neuroticism*, *extraversion*, *openness*, *agreeableness*, dan *conscientiousness*.

Teori *the big five personality* cukup bisa diterima oleh berbagai negara dengan kultur dan bahasa yang berbeda. McCrae dan Costa (Pervin & Carvone, 2010) memberikan pendapat yang sangat kuat, mereka mengisyaratkan struktur kepribadian Lima Besar bersifat *human universal*. Bukti kesimpulan mereka adalah memasukan terjemahan instrumen Lima Besar ke dalam banyak bahasa. Ketika para periset bekerja dengan terjemahan tersebut, lima faktor yang sama disebutkan memberikan hasil dengan regularitas yang sama.

Pendekatan *big five personality* digunakan dalam beberapa penelitian untuk mengungkap *organizational citizenship behavior*. penelitian yang dilakukan oleh (Kumar, Bakhshi, & Rani, 2009) menunjukkan bahwa keempat faktor dari *big five personality* kecuali *neuroticism* memiliki pengaruh positif terhadap OCB. penelitian lain juga dilakukan oleh (Purba & Seniati, 2004) yang menunjukkan bahwa semua faktor yang ada dalam *big five personality* memiliki pengaruh terhadap OCB. berdasarkan data diatas maka peneliti memilih pendekatan *the big five personality* untuk mengungkap kepribadian pada penelitian ini.

Subjek dari penelitian ini adalah rumah sakit Bina Kasih Ambarawa. Sumber daya manusia rumah sakit umum terdiri dari tenaga medis; tenaga kefarmasian; tenaga keperawatan; tenaga kesehatan lain; tenaga nonkesehatan. Perawat memegang peran penting dalam kualitas pelayanan rumah sakit. Hal ini karena perawat memiliki waktu tugas 24 jam untuk melayani pasien.

Sebagai karyawan yang memiliki intensitas perjumpaan yang tinggi dengan pasien, perawat bisa digolongkan sebagai pekerja di garis depan. Karyawan yang bekerja pada garis depan adalah karyawan yang melampaui batas

antara bagian dalam dan luar organisasi. Perawat diharapkan bisa bekerja cepat dan efisien dalam melakukan tugas operasional sekaligus juga ramah saat berhadapan dengan pelanggan. Untuk mencapai kedua hal tersebut perawat diharapkan untuk bisa menunjukkan perilaku yang tidak hanya sesuai dengan imbalan yang diperoleh (*in role*) namun juga menunjukkan perilaku melebihi apa yang seharusnya dilakukan (*extra role*) atau disebut juga OCB.

Sebagai rumah sakit swasta, rumah sakit “Bina Kasih” juga dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap masyarakat. Rumah sakit Bina Kasih adalah rumah sakit umum yang terletak di jalan Naryo Atmajan 27 Ambarawa. Rumah sakit ini meningkatkan statusnya menjadi rumah sakit umum pada tahun 1995 dan sampai sekarang memiliki kapasitas 50 tempat tidur dengan tenaga kerja sebanyak 76 orang.

Terdapat beberapa hal yang mendasari penelitian ini dilakukan di rumah sakit umum “Bina Kasih”. Pertama, rumah sakit ini mengalami beberapa peningkatan status yaitu dari rumah sakit bersalin, rumah sakit ibu dan anak, dan akhirnya menjadi rumah sakit umum, sehingga rumah sakit ini hendaknya perlu melakukan perbaikan-perbaikan manajemen dan perilaku dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai status rumah sakit yang semakin tinggi.

Kedua, persaingan antara rumah sakit di kabupaten Semarang semakin tinggi hal ini karena jumlah rumah sakit yang cukup banyak. Sebagai rumah sakit swasta yang sedang berkembang dibutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki kemampuan dan perilaku yang baik sehingga bisa meningkatkan keunggulan bersaing.

Ketiga, rumah sakit ini belum pernah mencoba untuk melihat bagaimana perilaku perawat diluar tugas yang seharusnya dilakukan (*extra role*). Hal ini menunjukkan indikasi adanya perilaku OCB pada perawat di rumah sakit “Bina Kasih”. Namun perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat bagaimana perilaku OCB pada karyawan lainnya dan mengetahui tingkat OCB pada perawat di rumah sakit “Bina Kasih”.

Keempat, sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat sebaiknya rumah sakit memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Komitmen perusahaan untuk mengelola secara efektif sumber daya manusia akan memperoleh keberhasilan (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2010). Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin baik diharapkan pelayanan dan kepuasan pelanggan semakin baik dan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kepribadian terhadap OCB dengan judul, “Pengaruh Kepribadian Berdasarkan *The Big five personality personality* Terhadap *Organizational Citizenship Behavoir* (OCB) Perawat Rsu Bina Kasih”.

## 1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi perilaku *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD Bina Kasih?
2. Bagaimana deskripsi tipe kepribadian *big five personality* pada perawat RSUD Bina Kasih?
3. Apakah ada pengaruh orientasi tipe kepribadian *big five personality* terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD Bina Kasih?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana deskripsi perilaku *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD Bina Kasih.
2. Untuk mengetahui bagaimana deskripsi tipe kepribadian *big five personality* pada perawat RSUD Bina Kasih.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh orientasi tipe kepribadian *big five personality* terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* pada perawat RSUD Bina Kasih.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Akademik

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu psikologi dan manajemen sumber daya manusia, khususnya pada ranah kepribadian dan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Dimana hasil penelitian ini dapat dijadika sumber data tambahan bagi perkembangan ilmu kepribadian dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

##### 2. Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi manajemen RSUD Bina Kasih dalam mengelola sumber daya manusia terutama pada bidang kepribadian dan perilaku perawat.