

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Realitas yang terjadi di negara Indonesia menunjukkan adanya pertumbuhan jumlah warga yang berusia lanjut. Berdasarkan data resmi Kementerian Kesehatan RI, Indonesia mengalami peningkatan jumlah penduduk lanjut usia (lansia) dari 18 juta jiwa (7,56%) pada tahun 2010, menjadi 25,9 juta jiwa (9,7%) pada tahun 2019, dan diperkirakan akan terus meningkat di mana tahun 2035 menjadi 48,2 juta jiwa (15,77%) (*sumber: situs resmi Kemenkes-RI <http://www.depkes.go.id>*). Melihat peningkatan penduduk lansia ini, maka perlu kesiapan untuk menyediakan tempat bagi warga lansia berupa panti atau wisma lansia. Di samping itu pula dibutuhkan usaha memberikan pelayanan pendampingan untuk warga lansia demi kesejahteraan hidup mereka.

Keadaan masyarakat pada kurun waktu dekade terakhir ini menunjukkan adanya peningkatan taraf kesehatan masyarakat. Hal ini berdampak pada peningkatan harapan hidup bagi warga lansia. Sementara itu juga hal lainnya mengenai kehidupan keluarga-keluarga baru yang membangun hidup berumah tangga dengan mendirikan rumah mereka sendiri, sehingga orang tua mereka tinggal sendirian, mobilitas kerja orang yang masih produktif dan semakin tinggi, tingkat kesibukan yang membuat tidak mempunyai kesempatan untuk memerhatikan dan merawat orang tua mereka. Para orang tua pun ingin hidup mandiri dan tidak ingin meninggalkan rumah mereka. Sementara itu warga lansia

membutuhkan perhatian dan perawatan. Ada kekhawatiran dari anak-anak mereka bila meninggalkan orang tuanya tanpa ada yang mendampingi. Seiring dengan perjalanan waktu maka aktivitas-aktivitas tidak mungkin dilakukan oleh para orang tua untuk mengerjakannya. Salah satu solusi dan atas kerelaan dari anak-anak serta orang tua itu sendiri adalah dengan tinggal di wisma lansia.

Supaya warga lansia merasakan suasana tinggal seperti di rumah sendiri, maka wisma lansia dapat memberikan tempat yang nyaman dalam menjalani kehidupan pada masa tua. Para warga lansia pun merasa tidak diasingkan bila tinggal di wisma ini. Maka peran wisma lansia adalah menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman dan memberikan pelayanan bagi warga lansia di hari tua. Sedangkan peran dari perawat untuk warga lansia adalah mendampingi dengan memberi perhatian khusus dan melayani dengan perawatan yang tepat.

Pendampingan untuk warga lansia adalah memberi kesempatan kepada mereka untuk merasakan suasana tenang dan harmonis di masa senja. Di samping itu pendampingan ini untuk menciptakan suasana tenteram bagi warga lansia sehingga dapat memberikan kedamaian dalam batin mereka. Salah satu harapan dalam pendampingan ini adalah terwujudnya kondisi sosial agar mereka memiliki rasa percaya diri dan harga diri sehingga mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar. Hal yang utama dalam pendampingan adalah memberikan pelayanan supaya warga lansia memperoleh kehidupan yang penuh belas kasih.

Keutamaan hidup belas kasih merupakan hal mendasar dari kehidupan sebagai manusia, karena semua manusia telah mendapatkan belas kasih yang tak terhingga dari Tuhan Yang Maha Pengasih. Kerelaan membagikan belas kasih bagi

sesama dapat diwujudkan dalam pelayanan terhadap sesama terutama mereka yang kecil, lemah dan menderita. Suatu karya pelayanan untuk sesama yang lemah dan membutuhkan perhatian tersebut diharapkan dapat menghadirkan belas kasih bagi orang-orang yang dilayani. Salah satu sesama yang lemah dan membutuhkan perhatian adalah orang-orang yang telah lanjut usia.

Wisma Harapan Asri yang bernaung dalam Yayasan Mardiwijana Semarang adalah lembaga yang memberi pendampingan untuk orang lanjut usia (lansia). Organisasi ini mempunyai tujuan untuk melayani orang-orang lanjut usia supaya mendapatkan kehidupan yang penuh kasih, kedamaian dan harmonis di masa senjanya. Segenap pengurus wisma berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para penghuni lansia supaya mereka merasa nyaman tinggal di wisma ini. Agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi lansia, dibutuhkan sumber daya yang mampu memberikan pendampingan terbaik. Wisma ini memiliki sumber daya manusia yang dapat melayani kebutuhan para lansia. Pelayanan untuk lansia ini dilakukan oleh para perawat, tenaga kebersihan, juru masak dan tenaga umum lainnya.

Di antara seluruh tenaga yang melayani lansia, perawat merupakan salah satu bagian penting dalam memberikan pelayanan pendampingan. Para perawat menjadi penentu utama untuk memberikan pelayanan terbaik bagi lansia, karena perawat berinteraksi secara langsung dengan para penghuni lansia. Perawat juga mempunyai peran penting yang menentukan kualitas pelayanan di wisma ini. Maka dari itu para perawat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal dan mempunyai semangat kepedulian yang lebih pada para penghuni lansia.

Wisma Harapan Asri memiliki 20 orang tenaga bidang keperawatan untuk mendampingi para penghuni lansia selama 24 jam sehari yang dibagi menjadi tiga shift. Dari informasi yang diberikan oleh koordinator bidang keperawatan, para perawat telah bekerja sesuai deskripsi pekerjaan. Dalam melaksanakan tanggung jawab bidang keperawatan itu, para perawat melakukan pekerjaan berdasarkan uraian tugas yang telah ditentukan dalam SOP (*Standard Operational Procedure*). Diketahui bahwa dalam kondisi tertentu terdapat peningkatan jumlah pekerjaan yang menuntut penyelesaian dengan segera. Sebaiknya para perawat tidak hanya bekerja sesuai SOP tetapi juga membutuhkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam memberikan pelayanan untuk lansia.

Menurut Podsakoff, *et al.* (2000; dalam Jati, 2013:89), *Organization Citizenship Behavior (OCB)* merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan berdampak pada penilaian kinerja. *OCB* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Menurut Organ (2006 dalam Akira & Devi Jatmika, 2015:51), *OCB* adalah perilaku individu yang dilakukan atas kehendaknya sendiri meskipun tidak tercantum dalam uraian tugas, dan tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward*, yang pada umumnya dapat meningkatkan fungsi organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Organ (2006; dalam Akira & Devi Jatmika, 2015:51), *OCB* terdiri dari lima dimensi: (1) *altruism*, yaitu perilaku sukarela pada karyawan yang memiliki efek membantu orang lain yang spesifik dengan masalah organisasional

yang relevan, (2) *courtesy*, yaitu perilaku sukarela dalam diri setiap individu untuk mencegah timbulnya masalah dengan orang lain sehubungan dengan pekerjaannya, (3) *sportmanship*, yaitu keinginan dari karyawan untuk mentolerir kekurangan dari kondisi ideal tanpa mengeluh, (4) *civic virtue*, yaitu perilaku pada bagian dari individu yang menunjukkan bahwa ia / dia bertanggung jawab berpartisipasi dalam, terlibat dalam, atau prihatin dengan kehidupan perusahaan, (5) *conscientiousness*, yaitu perilaku sukarela pada diri karyawan untuk melampaui persyaratan minimum peran organisasi di bidang kehadiran, mematuhi aturan dan peraturan, mengambil istirahat, dan sebagainya.

Mengacu pada form evaluasi kinerja perawat pendamping di Wisma Lansia Harapan Asri Semarang, diharapkan perawat mempunyai sikap dan tanggung jawab saat melakukan pekerjaannya, seperti: kedisiplinan, loyalitas, kerajinan, kecekatan dan kemampuan bekerja sama dengan karyawan lain. Para perawat diharapkan pula mempunyai keterampilan dalam mendampingi penghuni lansia dan mampu membangun kedekatan secara personal dengan mereka. Hal-hal itu diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan pendampingan yang terbaik untuk penghuni lansia. Pelayanan yang optimal untuk para lansia ini mengingat keterbatasan jumlah perawat untuk melayani kebutuhan seluruh penghuni, sehingga dibutuhkan peran serta perawat lainnya untuk menuntaskan pekerjaan.

Untuk mencapai target efektivitas kinerja Wisma Lansia Harapan Asri Semarang, para perawat tidak hanya bekerja berdasarkan deskripsi kerja masing-masing saja. Visi dan misi Wisma Lansia Harapan Asri Semarang dapat diwujudkan dengan mengetahui tindakan *OCB* yang dilakukan para perawat di

wisma ini. Pekerjaan akan menjadi lebih efektif bila para perawat bekerja melebihi uraian tugas berdasar deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan oleh Yayasan Mardiwijana Semarang. Sikap dan tindakan ini disebut pula dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *OCB* adalah perilaku individu yang bersifat sukarela, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal, dan memberi kontribusi pada efektivitas dan efisiensi fungsi dalam organisasi (Organ, 2006 dalam Akira & Devi Jatmika, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa tindakan yang tidak tercantum secara rinci dalam susunan deskripsi pekerjaan bagian keperawatan dan dilakukan secara sukarela oleh para perawat untuk mencapai efektivitas wisma lansia adalah sebagai perilaku *OCB*. Kualitas pelayanan keperawatan untuk para penghuni lansia akan mempunyai dampak pada efektivitas fungsi pelayanan lembaga ini. Sehingga peneliti merasa pentingnya untuk melakukan penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada perawat dan tenaga bagian keperawatan Wisma Lansia Harapan Asri Semarang

Penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan Agung Nugroho Jati (2013) menunjukkan karyawan yang memiliki kualitas akan mendorong timbulnya *OCB*, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membantu individu yang lain dan melakukan kinerja yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Sedangkan penelitian Anna Suzana (2017) bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior (OCB)* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan Marita Ahdiyana



(2010) menyatakan bahwa perilaku *OCB* karyawan atau anggota organisasi mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan Iik Sartika (2019), untuk meningkatkan *OCB* adalah dengan memberi apresiasi dan perlakuan yang sama terhadap karyawan. Penelitian yang dilakukan Idayanti Nursyamsi (2010) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas *OCB* dibutuhkan pemberdayaan secara intensif dan berkelanjutan dengan dukungan kepada komitmen organisasi secara penuh.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana deskripsi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat lansia di Wisma Harapan Asri Semarang berdasarkan lima dimensi *OCB*.
2. Bagaimana upaya peningkatan perilaku kelima dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan usaha mengembangkan pelayanan para perawat bagi penghuni lansia.

Dalam penelitian ini masalah yang akan dibahas adalah menyangkut lima dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yakni: *Altruism, Courtesy, Conscientiousness, Sportmanship, dan Civic Virtue*.

### 1.3. Tujuan dan Manfaat

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

Bagaimana deskripsi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat lansia di Wisma Harapan Asri Semarang berdasarkan pada lima dimensi *OCB*.

#### 1.3.2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dalam bentuk penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* yang berhubungan dengan lima dimensi *OCB*.

##### b. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini bagi Yayasan Mardiwijana Semarang dapat digunakan sebagai masukan untuk pengurus Wisma Lansia Harapan Asri dalam merumuskan kebijakan selanjutnya dalam upaya meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* para perawat. Demikian pula manfaat penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembina bidang keperawatan Wisma Lansia Harapan Asri untuk memberikan pembinaan dan motivasi pada para perawat agar mampu menumbuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam bekerja.