BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti ini, setiap perusahaan diwajibkan harus mengedepankan kemampuan dan kualitas sumber dayanya. Setiap perusahaan harus mengembangkan strategi spesifiknya sendiri untuk meningkatkan kualitas layanannya selama pandemi covid-19. Semua perusahaan juga harus fokus pada pengembangan dan peningkatan di semua bidang kehidupan, termasuk sumber daya manusia. Salah satu faktor yang dapat menunjang pembangunan atau peningkatan sumber daya manusia adalah melalui peningkatan kualitas kinerja karyawan.

Virus baru ini telah menyebabkan kelumpuhan pada banyak orang di seluruh dunia. Indonesia termasuk dalam daftar negara yang terjangkit virus ini. Jumlah kasus COVID-19 terus meningkat, dengan beberapa orang melaporkan pemulihan dan lainnya meninggal. Kasus covid ini sempat mereda beberapa bulan terakhir ini karena seluruh masyarakat indonesia rata-rata sudah menerima vaksin covid-19. Namun belakangan ini kasus tersebut kembali meningkat, dilihat dari informasi yang didapatkan dari Kontan.co.id mengatakan bahwa berdasarkan data pada Jum'at 1 Juli 2022, tercatat ada tambahan kasus baru 2.049 kasus baru covid-19. Perkembangan terakhir ini

membuat total kasus Covid-19 di Indonesia mencapai 6.090.509 orang terhitung sejak pasien pertama diumumkan pada 2 Maret 2020.

Dengan adanya pandemi ini, pemerintah telah mengambil kebijakan untuk berusaha mencegah penyebaran virus tersebut, seperti program Pemberantasan Sosial Berskala Besar (PSBB). PSBB merupakan protokol keamanan yang dapat digunakan di suatu wilayah. Pemberlakuan PSBB ini berdampak besar pada berbagai aktivitas termasuk perkantoran dan aktivitas bisnis. Menurut informasi yang diperoleh dari wawasan sumber daya manusia, ada dua krisis yang dihadapi perusahaan ketika PSBB diterapkan: krisis bisnis perusahaan dan kinerja perusahaan (Maharani 2020). Hal ini memaksa para pemimpin perusahaan untuk memikirkan solusi terhadap kinerja karyawan.

Produktivitas pegawai merupakan hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Kinerja karyawan menjadi ukuran nyata keberhasilan dalam suatu organisasi. Tingkat kinerja karyawan suatu perusahaan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya, jika perusahaan memiliki tingkat kinerja yang rendah, pencapaian tujuannya menjadi semakin sulit. Di masa pandemi Covid-19, karyawan dihimbau untuk fleksibel dan bekerja secara efisien agar dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Pandemi covid-19 berdampak negatif terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan, termasuk kinerja tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan merupakan bagian integral dalam memberikan pelayanan kepada pasien covid-19, dan keterlibatan mereka sangat penting untuk penyembuhan dan pencegahan penyakit. Sementara masyarakat umum diminta untuk *stay at home* selama covid-19, petugas kesehatan melakukan yang terbaik untuk memberikan perawatan medis kepada baik pasien covid-19 maupun pasien umum yang membutuhkan. Tenaga kesehatan di masa pandemi covid-19 ini saling bahu membahu bersama rekan kerjanya, karena tidak sedikit juga tenaga kesehatan yang terpapar virus covid-19. Bagi mereka yang terpapar virus ini diwajibkan untuk melakukan karantina mandiri ataupun ada juga yang isolasi dirumah sakit. Oleh karena itu jika ada tenaga kesehatan yang terpapar virus covid-19 ini, maka tenaga kesehatan lainnya harus siap sedia menggantikan posisi rekannya meskipun itu bukan tanggung jawabnya karena ada tujuan perusahaan yang harus dicapai.

Menurut Rahmawati (2012) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di suatu perusahaan akan mempengaruhi perilaku karyawan di organisasi dan perusahaan yang tidak tertulis, tetapi perilaku yang mereka lakukan secara sukarela terhadap pekerjaan mereka, lingkungan kerja mereka dan membantu rekan kerja mereka. Perilaku ini juga berlaku untuk tenaga kesehatan selama masa kerja di masa Pandemi covid-19.

Hal ini dapat diartikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan di luar lingkup kewajiban formal pegawai. Karyawan biasanya melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk membuat organisasi atau perusahaan mereka nyaman. Oleh karena itu, karyawan secara sukarela membantu tugas-tugas di luar peran mereka. Seperti yang peneliti tulis di atas, tenaga kesehatan di masa pandemi covid-19 perlu mengambil sikap sukarela dalam menyelesaikan tugas selain perannya, dan tugas utama diselesaikan terlebih dahulu. Ketika mereka bekerja sama pada tugas yang ada, pekerjaan dapat dilakukan lebih cepat dan meningkatkan kinerja bisnis, bahkan jika mereka bukan bagian dari pekerjaan mereka.

Menurut Robbins & Judge (2011) bahwa organisasi atau perusahaan yang sukses adalah organisasi atau perusahaan yang membutuhkan karyawan yang mampu bertindak melebihi tugas pekerjaannya secara umum atau memberikan kinerja yang mampu bertindak melebihi harapan dan fakta menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi atau perusahaan lain.

Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dinilai penting dan menentukan kinerja perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah langkah tambahan di luar deskripsi peran yang ditentukan perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan karakteristik individu karyawan yang ingin melakukan pekerjaan tambahan seperti layanan

tambahan bagi pengguna jasa dan memanfaatkan jam kerja secara efektif, serta kemampuan dan motivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan utamanya (Darto, 2014). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sandria (2019) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Selain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), menurut Taurisa dan Rahmawati (2012) budaya organisasi juga salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Budaya organisasi yang baik mempengaruhi kinerja pegawai. Budaya organisasi yang ada di setiap perusahaan mempengaruhi perilaku dan keputusan setiap karyawan, memastikan bahwa budaya organisasi sesuai dengan nilai-nilai yang diyakini setiap karyawan. Menurut (Sobirin, 2007), budaya organisasi ini adalah suatu keyakinan dan nilai bersama yang memberi arti bagi anggota suatu instansi dan mengubah keyakinan dan nilai tersebut menjadi aturan perilaku dalam organisasi. Semoga budaya organisasi yang kuat menyelaraskan perilaku seluruh karyawan perusahaan dengan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Menjaga kinerja karyawan yang baik dalam suatu perusahaan merupakan budaya organisasi yang baik. Budaya organisasi memegang peranan yang sangat penting dalam membantu terciptanya organisasi atau bisnis yang efisien dan efektif. Tentunya setiap perusahaan memiliki budaya organisasinya masing-masing, yang berdampak pada kinerja karyawannya. Budaya organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja semua

organisasi di seluruh dunia. Keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung pada keberhasilan perusahaan dalam membangun budaya organisasi di dalam perusahaan.

Di masa pandemi Covid-19, kepanikan karyawan selama masa pandemi Covid-19 menurunkan nilai budaya organisasi. Budaya organisasi yang positif diperlukan agar karyawan tetap positif dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Budaya organisasi yang positif dapat memotivasi kinerja pegawai dan efektivitas perusahaan.

Melalui budaya organisasi yang diterapkan perusahaan, dapat mempengaruhi perilaku pegawai yang dilakukan di dalam perusahaan. Jika budaya perusahaan tidak sesuai dengan nilai dan keyakinan masing-masing karyawan, mereka merasa seperti orang lain karena harus bertindak dan budaya yang bertentangan tidak percaya pada situasi tersebut. dalam budaya yang ada berdampak pada kinerja karyawan. Praktik budaya membutuhkan perilaku yang baik, positif dan bertanggung jawab, karena budaya yang berlaku di perusahaan sangat penting dan mempengaruhi perusahaan untuk menjadi efektif. Dengan penerapan budaya organisasi yang berkelanjutan, budaya ini menjadi kegiatan sehari-hari bagi karyawan perusahaan dan menjadi kebiasaan positif yang baik bagi seluruh karyawan. Namun, budaya organisasi yang berlaku di perusahaan harus diciptakan oleh semua karyawan yang bekerja di perusahaan. Disiplin, integritas dan budaya tanggung jawab perlu diterapkan dalam budaya organisasi.

Akibat pandemi COVID-19, banyak rumah sakit di seluruh dunia menghadapi tantangan baik dari segi manajemen pemberian layanan maupun infrastruktur karena peningkatan jumlah pasien yang pesat dalam waktu singkat (Ridlo, 2020). Dalam hal ini penulis memilih untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang Lamongan. Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang dipilih secara khusus karena merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan medis di Kabupaten Lamongan.

Penelitian ini dilakukan dengan keinginan untuk mengetahui apakah tenaga kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang dapat beradaptasi dan bekerja secara optimal di masa endemi COVID-19 ditinjau dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya organisasi. Selama pandemi COVID-19, petugas kesehatan memiliki risiko yang jauh lebih besar daripada praktik biasa (Hantulu, 2020). Hal ini menjadikan tenaga kesehatan sebagai sumber daya yang diandalkan oleh rumah sakit untuk memimpin dalam melayani pasien. Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi perilaku di tempat kerja dan harus dipertimbangkan berdasarkan fenomena yang mempengaruhi kinerja seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya organisasi.

Dalam penelitian ini meyakinkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andini (2018), bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya organisasi

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Girsang (2019), bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Widiyanintyas (2020) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak berpengaruh terhadap kinerja. Dengan adanya pengaruh yang tidak konsisten ini menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian menggunakan *research gap*.

Bedasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mempelajari dan meneliti tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Sehingga dalam skripsi ini penulis mengambil judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang Lamongan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah referensi dan wawasan di bidang Sumber Daya Manusia serta dapat dijadikan penelitian lebih lanjut terkait dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), budaya organisasi, dan kinerja pegawai

2. Manfaat Praktis

Dari sudut pandang praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menganalisis dan mengevaluasi terkait kinerja pegawai hubungannya dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan budaya organisasi.