

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Tujuan pokok utama program upaya kesehatan adalah meningkatkan pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan yang berhasil dan berdaya guna serta terjangkau oleh segenap anggota masyarakat (Setyowati dan Lubis, 2003).

RSI Fatimah Cilacap senantiasa berupaya meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. RSI Fatimah Cilacap melaksanakan akreditasi pertama kali pada tahun 1998 untuk 5 (lima) bidang pelayanan meliputi Administrasi Manajemen, Pelayanan Medik, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan serta Rekam Medik, dan dinyatakan LULUS AKREDITASI PENUH berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. YM.00.03.3.5.800 tanggal 25 Pebruari 1999.

RSI Fatimah Cilacap merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Cilacap yang bergerak di bidang kesehatan dan didalamnya ada suatu unsur untuk mencari profit. Namun, rumah sakit ini tidak hanya mencari profit dalam memberikan pelayanan jasa tetapi juga tetap memperhatikan akidah keislaman dalam setiap aktivitas yang dilaksanakan.

RSI Fatimah Cilacap dalam memberikan pelayanan kesehatan bersifat islami, terpadu dan professional dengan harapan dapat meningkatkan sumber daya rumah sakit. Agar dapat terus hidup, tumbuh dan berkembang, RSI Fatimah Cilacap harus mampu menjadi rumah sakit yang dipilih banyak pasien untuk dimanfaatkan fasilitas jasa layanannya. Sehingga RSI Fatimah Cilacap dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan serta sumber daya manusia yang lebih baik (Rusvitawati dkk, 2019).

Salah satu sumber daya yang penting bagi rumah sakit adalah sumber daya manusia (SDM) karena sumber daya manusia akan mempengaruhi efisiensi dan efektifitas organisasi rumah sakit. SDM merupakan keunggulan kompetitif yang potensial karena setiap SDM harus memiliki kompetensi sebagai salah satu faktor pendukung kesuksesan organisasi. Oleh karena itu keberadaan SDM memiliki pengaruh penting dalam proses kinerja dan pencapaian keberhasilan rumah sakit (Rusvitawati dkk, 2019).

SDM yang dibutuhkan rumah sakit dalam memberikan perawatan terhadap pasien yaitu tenaga perawat. Perawat menempati urutan teratas dari segi jumlah tenaga kesehatan, oleh karena itu maka perawat harus menjadi perhatian utama rumah sakit untuk terus meningkatkan kinerjanya. Seorang perawat memiliki kinerja yang baik apabila perawat dapat memberikan hasil kerjanya sesuai dengan apa yang dicapainya (Rusvitawati dkk, 2019). Menurut Mathis dan Jackson dalam Bintoro dan Daryanto (2017:106) kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja perawat merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi

kesuksesan rumah sakit. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja perawat maka tujuan utama rumah sakit akan semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja perawat rendah atau tidak baik dapat berdampak buruk bagi rumah sakit.

Salah satu faktor yang mendukung kinerja perawat adalah kecerdasan emosional. Seseorang tidak akan mampu berfikir dengan baik jika dengan keadaan emosi, dan seseorang akan berhasil jika mampu mengelola emosi dengan baik Goleman dalam Wati dan Surjanti (2018). Menurut Goleman (2009) kecerdasan emosional adalah kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, maupun mengendalikan implus, memotifasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu. Kemampuan mengelola emosi seorang karyawan, akan merasakan dan memunculkan emosional positif dari dalam dirinya sehingga ia menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Sinaga dan Nasution (2019) menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Setyaningrum dkk (2016) menyatakan variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh penting dan juga sebagai suatu komponen kunci dari kinerja perawat.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja dalam proses pengembangan organisasi, serta berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah pelatihan. Menurut Dessler (2002:280) pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya. Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan diharapkan mampu memberikan kemampuan dalam meningkatkan keterampilan perawat dengan melakukan tugasnya serta meningkatkan kinerja perawat agar mereka dapat bekerja dengan baik dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Rugian dkk (2017) menunjukkan bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Runtuwu (2019) menyatakan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ismail dkk (2019) bahwa pelatihan memiliki hasil negatif atau tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja dipengaruhi oleh baiknya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh perawat.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja seorang perawat adanya perilaku individu dalam mengerjakan suatu pekerjaan di luar pekerjaan yang telah dibebankan pada mereka dan dilakukan secara ikhlas tanpa mengharap reward atau disebut *Organizational Citizenship Behaviour* (Putri dkk, 2018). Menurut Organ dalam Putri (2018) OCB adalah sebagai perilaku karyawan yang bebas, dan bisa meningkatkan kinerja karyawan. OCB memiliki

pengaruh pada kinerja perawat karena adanya sikap yang menjadikan ikhlas dalam membantu rekan kerjanya tanpa adanya paksaan. Penelitian yang telah dilakukan Novelia dkk (2016) menyatakan variabel *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja tenaga keperawatan, hal ini selaras dengan penelitian Nisa dkk (2018) menyatakan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai rumah sakit. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wati dan Surjanti (2018) menyatakan bahwa OCB memiliki hasil negatif atau tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja perawat dipengaruhi oleh baiknya suatu tindakan yang dihasilkan oleh perawat dan akan berpengaruh pada sistem kerja yang diberikan rumah sakit.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Marina selaku HRD RSI Fatimah diperoleh keterangan bahwa sebagai seorang perawat mereka dituntut untuk selalu bertindak profesional dalam pekerjaannya terutama saat menghadapi pasien yang memiliki karakteristik penyakit beragam dengan penanganan yang berbeda. Adanya jam kerja yang terbagi dalam tiga *shift* membuat mereka harus dapat mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan, tidak adanya rasa keharmonisan dengan orang-orang di sekelilingnya, dan tidak mau menolong rekan kerjanya apabila sedang tidak sibuk. Seorang perawat berhadapan langsung dengan pasien sehari lebih dari lima kali maka akan ada penurunan kinerja dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Ariesta (2016). Untuk memperluas penelitian ini, peneliti menambahkan satu variabel independen yaitu pelatihan. Pelatihan dilakukan dengan tujuan agar para perawat memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Hal ini juga didukung dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang maka program pelatihan sangat dibutuhkan oleh perusahaan seperti rumah sakit. Pelatihan dianggap menjadi pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan (Ajizah, 2018), hal ini disebabkan karena pelatihan merupakan variabel yang berpengaruh baik terhadap kinerja perawat, oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti akan mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pelatihan pada kinerja perawat RSI Fatimah Cilacap. Penelitian sebelumnya mengambil objek di Peternakan Ayam Ras Pedaging, sedangkan dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di RSI Fatimah Cilacap.

Berdasarkan latar belakang di atas dan adanya ketidakkonsistenan terhadap penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Pelatihan dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Perawat RSI Fatimah Cilacap”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan beberapa masalah seperti berikut :

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap?
2. Apakah Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap?
4. Apakah Kecerdasan Emosional, Pelatihan, *Organizational Citizenship Behavior* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap?

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang akan diteliti lebih terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah yaitu variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional, Pelatihan, dan *OCB*. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja perawat RSI Fatimah Cilacap.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap.

- b. Untuk menganalisis pengaruh Pelatihan terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap.
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap.
- d. Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional, Pelatihan, *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Bagi pihak RSI Fatimah Cilacap

Sebagai masukan pada RSI Fatimah Cilacap dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja perawat RSI Fatimah Cilacap agar dapat berjalan lebih baik lagi untuk kedepannya.

### b. Bagi profesi keperawatan

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam memahami kepribadian diri sendiri dan orang lain sehingga dapat menciptakan suatu kinerja perawat yang berkualitas.

### c. Bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut terutama dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

### d. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan peneliti bisa memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan berharap penelitian ini dapat dilanjutkan sebagai syarat mendapat gelar sarjana manajemen.