

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mendorong persaingan industri di semua bidang industri di seluruh dunia. Salah satunya adalah industri kinerja jasa di bidang kesehatan, yaitu rumah sakit. Pemberian kinerja kesehatan yang berkualitas menjadi sorotan utama masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Kualitas kinerja yang berkualitas hanya dapat dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki integritas yang tinggi, sarana dan prasarana yang mendukung, serta sistem manajerial dan kepemimpinan yang efektif. Sumber daya manusia yang paling berperan di suatu rumah sakit adalah perawat. Tenaga kerja keperawatan adalah komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan, karena perawatlah yang paling sering bertemu dengan pasien dan berkomunikasi langsung dengan para pasien selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Untuk mendukung sumber daya manusia yang berkualitas yang tinggi dapat dimulai dari setiap individu perawat di perusahaan, seperti kecerdasan emosional, *employee engagement* dan *Organizational Citizenship Behaviour* yang dimiliki pada setiap perawat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD RS Ananda Purwokerto yang dilakukan pada tanggal 15 November 2019 bahwa tingkat turn over atau keluarnya perawat dari RS Ananda Purwokerto mencapai angka 25% sampai 75% pertahunnya, dengan berbagai macam alasan seperti: melanjutkan pendidikan, ikut orang tua yang pindah domisili, bahkan karena sudah

diterima oleh perusahaan lain. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas perawat atau keinginan untuk tetap menjadi perawat di RS Ananda Purwokerto serta kepedulian perawat terhadap kemajuan perusahaan dan keberhasilan perusahaan masih kurang. Dengan adanya *employee engagemen* yang kuat dapat membawa dampak positif pada kinerja karyawan yang menimbulkan semangat bekerja untuk tetap tinggal pada suatu perusahaan dan ikut serta terlibat dalam kesuksesan dan keberhasilan suatu perusahaan. Mengenai bagaimana meningkatkan kinerja perawat agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal. Menurut Rivai dan Basri (2005) dalam Sinambela (2017) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditemukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja karyawan adalah hasil kerja, target, sasaran, atau kriteria yang diperoleh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah disepakati bersama. Salah satu perusahaan yang perlu memperhatikan masalah kinerja perawat adalah RS Ananda Purwokerto.

Rumah Sakit Ananda Purwokerto semula adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (Rumah Sakit Bersalin), yang diselenggarakan oleh sebuah Yayasan yang bernama “YAYASAN SUTARI“ yang didirikan pada tanggal 20 Februari 1989 di Jl. Pemuda No. 30 Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah. Kemudian perkembangan selanjutnya atau tepatnya sekitar awal 1995, Rumah Sakit Ibu dan Anak ini dikembangkan menjadi Rumah Sakit Umum. Rumah Sakit Ananda yang memiliki perawat dengan kinerja baik akan menambah *profit* atau keuntungan bagi perusahaan.

Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan adalah kecerdasan emosional. Konsep kecerdasan emosional oleh Goleman (2003) dalam Endratno (2014), Kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya *research gap*, yang mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan (Agustin dkk, (2017); Gunawan dkk, (2014); Yenti dkk, (2014); Indriyani dan Utami, (2018)). Namun ada berbeda penelitian terdahulu menyatakan bahwa kecerdasan emosional **berpengaruh negatif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan (Endratno (2014)).

Faktor lain adalah *employee engagement*, merupakan cara untuk karyawan memiliki loyalitas dan merasa bangga dalam pekerjaan diperusahaan yang dia berkerja. Bakker and Leiter, (2010) dalam Joushan dkk (2015). Karyawan yang *engagement* memiliki keyakinan dan mendukung tujuan organisasi, memiliki rasa memiliki, merasa bangga terhadap organisasi dimana dia bekerja dan mempunyai keinginan untuk berkembang dan bertahan dalam organisasi. Menurut Schaufeli dan Bakker (2004) mendefinisikan bahwa *employee engagement* merupakan kondisi pikiran yang positif dan memuaskan, terkait pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *employee engagement* **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan (Handoyo dkk, (2017); Lewiuci dkk ,(2016); Nurfajar dkk, (2018). Namun ada beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa

employee engagement **berpengaruh negatif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan (Joushan dkk ,(2015); Lubis dkk, (2018); Sastro dkk, (2016)).

Faktor pendorong lain yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan perilaku individu secara sukarela, secara tidak langsung (*eksplisit*) diakui secara resmi dalam sistem penghargaan. OCB adalah perilaku bebas, secara tidak langsung untuk mendapatkan apresiasi dari *reward* yang formal. OCB dapat meningkatkan kinerja karyawan karena apabila karyawan memiliki sikap yang dengan sukarela membantu tugas-tugas tambahan hal tersebut akan membantu dalam produktivitas kinerja perawat RS Ananda Purwokerto. Menurut Organ, (2006) dalam Ramadhan dkk (2018) *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB yaitu perilaku individu yang terdiskresi, secara tidak langsung atau *eksplisit* diakui dengan sistem *reward* dan *agregat* untuk meningkatkan fungsi efektif dan efisien sebuah organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa OCB **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kinerja karyawan Ramadhan dkk, (2018). Hal ini sama dengan penelitian terdahulu menyatakan bahwa OCB **berpengaruh positif dan signifikan** (Agustin dkk, (2017); Putri dkk, (2017)).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Agustin dkk, 2017) yang mengindikasikan “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru” menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian permasalahan dan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Kecerdasan Emosional, *Employee engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja perawat dimana dalam hal ini diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk mengetahuinya melalui kegiatan penelitian dengan judul “**Kecerdasan Emosional, *Employee engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Ananda Purwokerto**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.
2. Apakah *Employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang akan diteliti lebih terfokuskan pada tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Peneliti hanya meneliti tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.
2. Responden adalah kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan September - Desember 2019.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang diajukan sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *Employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat manfaat bagi RS Ananda Purwokerto, ilmu manajemen sumber daya manusia, kinerja perawat, serta peneliti dan akademis. Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

a. Bagi RS Ananda Purwokerto

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan serta menentukan kebijakan - kebijakan yang dapat diambil untuk kinerja perawat pada RS Ananda Purwokerto.

b. Bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bacaan dan informasi sehingga dapat menambah pengetahuan baik teori maupun praktek dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai Kecerdasan Emosional, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja perawat.

c. Bagi kinerja Perawat pada RS Ananda Purwokerto. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada perawat untuk meningkatkan kemampuan dalam berkerja

d. Bagi Peneliti dan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta informasi dan mengaplikasikan teori - teori mengenai Kecerdasan Emosional, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja perawat dalam bekerja maupun membuat lapangan pekerjaan sendiri serta sebagai syarat memperoleh gelar S1 untuk program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.