

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Di Era Globalisasi yang semakin terbuka ini, Indonesia menghadapi lingkungan yang selalu berubah – ubah, lingkungan yang tidak pasti ini mengakibatkan ancaman dan peluang bagi karyawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dan strategis bagi tercapainya keberhasilan pembangunan suatu bangsa. Sumber daya manusia yang baik dan berdaya saing tinggi merupakan pendukung peningkatan pembangunan, baik dibidang ekonomi, kesehatan, maupun di bidang sosial. Sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi adalah satu kunci keberhasilan karena semakin ketatnya persaingan serta tidak ada batasan antar negara dalam interaksi hidup dan kehidupan manusia. (www.kompasiana.com).

Setiap manusia dapat mengembangkan potensinya karena dia sehat jasmani dan rohani sehingga perlu menjaga agar tetap seimbang demi kesehatan yang seutuhnya. Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar dalam kehidupan karena kesehatan yang baik akan menunjang kesejahteraan masyarakat. Menurut UU RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dengan demikian kesehatan menjadi perhatian khusus bagi pemerintah guna keberlangsungan hidup masyarakat.

Menurut Data Ditjen Pelayanan Kesehatan jumlah instansi kesehatan tahun 2018 di Jawa Tengah terdiri dari rumah sakit umum yang berjumlah 290, rumah sakit pemerintah berjumlah 70 dan rumah sakit swasta berjumlah 157, dengan adanya rumah sakit dapat menunjang kesehatan masyarakat. (www.depkes.go.id/data_informasi_kesehatan_2018). Sumber daya manusia yang cukup berperan penting dalam rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan karena perawatlah yang paling sering bertemu dengan pasien dan berkomunikasi secara langsung dengan pasien selama sehari 24 jam dan 7 hari dalam seminggu.

Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien tentunya didukung dengan sarana prasarana, sistem manajerial yang efektif dan sumber daya manusia yang memiliki integritas tinggi sangat ditentukan oleh mobilitas kinerja perawat yang berkualitas. Kinerja karyawan adalah kerja secara kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas – tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi Schermerhorn dalam Sinambela (2019). Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan Nawawi dalam Sitepu (2013).

Faktor penentu kinerja perawat salah satunya dapat diukur dengan dilihat dari kecerdasan emosi seseorang karena berhubungan langsung dengan pasien, kemampuan kerja yang sempurna juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina

hubungan dengan orang lain (Suhartini, 2017). Menurut Goleman dalam romantik (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. *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional menyumbangkan 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*) Goleman dalam Fitriastuti (2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Wati (2018), Suhartini (2018), Asrar (2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional semakin tinggi maka kinerja karyawan juga semakin tinggi. Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik, Namun penelitian Agustin (2017), Nasution (2019), Indriyani (2018) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan menurut Romantik (2014) menunjukkan kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu faktor lain yang menunjang kinerja perawat yaitu kontribusi kerja dari *job description* formal disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang bukan merupakan bagian dari tugas yang dipersyaratkan secara formal bagi seorang

karyawan tetapi secara keseluruhan mendorong fungsi efektif organisasi Robbin dan Judge dalam Kimbal (2015). Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab setiap individu karyawan wajib menerapkan nilai-nilai yang terkandung dalam perusahaan. Nilai-nilai tersebut yaitu jujur, integrasi, peduli, pembelajaran dan teladan. Kimbal (2015).

Untuk menyelesaikan tugas berdasarkan nilai-nilai diperlukan peran (*extra role*) dari tiap individu karyawan Kimbal (2015). Perilaku ini biasanya dilakukan kedalam tindakan – tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri melainkan mementingkan kepentingan orang lain. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* akan mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku terbaik bagi kepentingan organisasi Novelia (2016). Sebagai contoh, karyawan lama membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan.

Hasil penelitian Agustin (2017), Wiwiek (2018), Chelagat (2015), Kimbal (2015), menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Fitriastuti (2013) juga menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan namun penelitian Wati (2018) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kemudian selain *Organizational Citizenship Behavior* faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu keterlibatan kerja berkaitan erat dengan tingkat absensi, kadar permohonan berhenti bekerja dan berkeinginan dalam berpartisipasi suatu tim ataupun kelompok kerja. Kimbal (2015). Menurut Robbins (2012), Keterlibatan kerja adalah seberapa besar identifikasi secara psikologis individu terhadap pekerjaannya. Makin besar individu mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya, maka keterlibatan dirinya semakin besar.

Bentuk keterlibatan kerja diantaranya perawat menyumbangkan ide untuk kemajuan pekerjaan, dengan senang hati memenuhi peraturan-peraturan perusahaan dan mendukung kebijakan perusahaan. Sebaliknya perawat yang kurang senang terlibat dengan pekerjaannya adalah perawat yang kurang memihak kepada perusahaan dan perawat yang demikian cenderung hanya bekerja secara rutinitas dan hanya sedikit berpartisipasi dalam pekerjaan sehingga keterlibatan kerja menjadi tidak terpusat Dusaw (2018).

Hasil penelitian Kimbal (2015), Rum (2019), Dusaw (2016), Afriani (2017) menyatakan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan berbeda penelitian yang dilakukan oleh Muarif (2015) dan Latifah (2018) memperoleh hasil bahwa keterlibatan Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sebagai instansi dibawah pengelolaan Pemerintah Kabupaten Cilacap, subjek yang dipilih peneliti adalah, Rumah Sakit Umum Daerah Majenang tepatnya di Jalan Dr. Soetomo No 54, Pisangan, Jenang Kecamatan Majenang Kabupaten Cilacap bertugas memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi sorotan utama masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Rumah sakit umum ini menjadi rumah sakit rujukan bagi puskesmas sekitar, oleh sebab itu agar lebih dipercaya oleh masyarakat sebagai pengguna jasanya tentunya pihak manajer menginginkan perawat selalu memperbaiki kinerjanya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 7 April 2019 dengan Kepala Diklat Rumah Sakit Dr. Wartoyo mengatakan bahwa sebagai seorang perawat rumah sakit dituntut untuk selalu bekerja secara profesional terutama menghadapi pasien yang berbagai macam karakteristik penyakit dengan penanganan yang berbeda. Adanya *overload* pekerjaan pada perawat yang sedang bekerja disebabkan oleh banyaknya pasien yang semakin bertambah akan mengakibatkan kurangnya penanganan pada pasien dan juga perawat yang terbagi menjadi tiga *shift* waktu kerja dan waktu bersama keluarga menjadi berkurang karna harus mengurus antara pekerjaan dan permasalahan yang ada dalam keluarga, sehingga menimbulkan suasana hati tak menentu tidak mampu berfikir dengan baik dan menjaga hubungan dengan orang lain. Perawat juga harus bisa mengontrol emosinya ketika mengkomunikasikan informasi terhadap pasien (Suhartini,2017). Hal ini menuntut perusahaan harus dapat memaksimalkan

para karyawannya agar efektif dan efisien sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi para pelangganya.

Fenomena lainnya di Rumah Sakit Umum Daerah Majenang dengan observasi langsung, peneliti melihat masih kurangnya keterlibatan kerja dalam pekerjaan perawat yang secara bersama – sama maupun individu yang memang bukan tugas utamanya, perawat yang tidak terlibat dalam pekerjaan yang sedang dilakukan rekan kerjanya menimbulkan perawat yang bersangkutan mendapatkan perpindahan pekerjaan, perawat tersebut akan susah beradaptasi dengan bagian atau bidang yang baru sehingga tujuan organisasi tidak tercapai secara maksimal. Untuk mengatasi masalah tersebut maka dalam institusi atau perusahaan harus ada keberanian untuk melibatkan semua orang dengan cara membentuk *teamwork* yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan (Rum, 2019).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh Kimbal (2015) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo Area Manado. Pada Penelitian ini penulis mengganti variabel beban kerja dengan kecerdasan emosional karena pada penelitian terdahulu menyarankan agar penelitian selanjutnya perlu untuk ditambahkan variabel lain dan di dalam penelitian ini peneliti mengganti objek penelitian PT.PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo Area Manado menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Majenang agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat, maka dari itu berdasarkan identifikasi masalah peneliti mengambil judul:

“Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior* dan Keterlibatan Kinerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Majenang”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang?
3. Apakah Keterlibatan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang?
4. Apakah Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior* dan Keterlibatan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang?

C. Pembatasan Masalah

Dalam suatu penelitian, untuk memudahkan pembahasan perlu adanya batasan masalah agar tujuan dari penelitian dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis melakukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang yang bekerja lebih dari 1 tahun.
2. Variabel yang akan diteliti dibatasi pada variabel bebas yaitu variabel kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* (OCB) dan keterlibatan kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja perawat.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Untuk Menguji Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.
- b. Untuk Menguji *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

- c. Untuk Menguji Keterlibatan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.
- d. Untuk menguji Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior* dan Keterlibatan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan dan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan dalam meningkatkan pengaruh kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat.

2. Bagi Akademik

Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan untuk penelitian lainnya guna meningkatkan ilmu pengetahuan serta bahan referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kinerja perawat. Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi dan memperkaya hasil penelitian ataupun peningkatan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti

- a) Sebagai bahan referensi untuk mengetahui penggunaan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang kecerdasan emosional, *organizational Citizenship behavior*, keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat didalam organisasi maupun diperusahaan.
- b) Sebagai syarat menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

