

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam organisasi apapun, baik lembaga publik maupun organisasi bisnis eksistensinya ditentukan oleh sumber daya manusianya, tidak terkecuali Rumah Sakit Islam. Demikian penting faktor sumber daya manusia, sehingga di dalam strategi dan rencana organisasi, pengelolaan di bidang sumber daya manusia dilakukan sebagai modal organisasi. Agar Rumah Sakit Islam tersebut dapat berjalan dengan lancar dan efektif, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan. Salah satu kunci pokok dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan adalah perilaku ekstra dari para karyawannya dalam memberikan layanan (*Organizational Citizenship Behavior*).

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 2006). Berperilaku OCB di Rumah Sakit Islam sangat diperlukan karena karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja tetapi juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif dan efisien.

Apalagi di era kompetisi global, maka Rumah Sakit Islam harus mampu menerapkan strategi untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan

pelayanan terbaik. Salah satu strategi perubahan yang dilakukan Rumah Sakit Islam yaitu memberikan layanan dengan konsep Islam yang menerapkan bimbingan rohani yang merupakan bagian dari dakwah Islam. Kelebihan dalam Rumah sakit Islam dalam melakukan pengobatan lebih mengedepankan metode psikoterapi *religius* dengan tujuan untuk mengubah keimanannya untuk membantu proses kesembuhan bagi pasien. Petugas Rumah Sakit Islam bertugas memberi bantuan kepada pasien berupa bimbingan rohani Islam dan pemberian doa yang pastinya akan membuahkan hasil yang luas biasa.

Penelitian tentang perilaku OCB yang dilakukan Suyono dan Sunaryo (2015), Fitria, et.al (2015) dan Sahrah (2017) menunjukkan bahwa perilaku para karyawan di rumah sakit dalam memberikan pelayanan masih jauh dari ekspektasi pasien/masyarakat, seperti masih rendahnya sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ditunjukkan dengan masih adanya perawat yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan. Masih adanya sikap membedakan dari kelas sosial, kurang sabarnya perawat serta masih rendahnya respon perawat dalam memberikan informasi terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Belum lagi dengan banyaknya kasus kelalaian dokter terhadap standar profesional dan pelanggaran atau tugas yang menyebabkan pasien menderita kerugian bahkan kematian, kelalaian team dan beberapa kasus lainnya memberikan bukti bahwa perilaku OCB di Rumah Sakit Islam masih jauh dari ekspektasi masyarakat.

Perilaku OCB dari karyawan juga tidak lepas karena keyakinan karyawan akan kemampuan yang dimilikinya (*self efficacy*). Perilaku *self efficacy* mempunyai dampak positif dalam mempengaruhi perilaku karyawan dalam

memberikan pelayanan secara ekstra. Tanpa adanya *self efficacy* yang baik maka perilaku OCB kurang optimal. Hal ini sesuai pernyataan Philip dan Gully dalam Engko (2008), bahwa *Self efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self efficacy* sehingga dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku OCB terutama dalam menyelesaikan tugas dan tujuan organisasi.

Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang merupakan salah satu *pilot project* rumah sakit Islam di Indonesia. Berbagai upaya dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit Islam Sultan Agung dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan kesehatan dengan tetap mengedepankan konsep Islami kepada pasien, seperti keramahan petugas, tenaga medis yang professional, melakukan bimbingan spiritual dalam menjaga hubungan baik dengan para pasien sesuai dengan Motto RSI Sultan Agung Semarang memberikan layanan dengan konsep Islami dan beberapa layanan lainnya.

Hal yang melatar belakangi permasalahan bahwa masih banyak ditemukan para perawat dan karyawan dalam memberikan pelayanan masih jauh dari ekspektasi pasien. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa masih ditemukan rendahnya sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ditunjukkan dengan masih adanya perawat yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan, perilaku yang kurang etis. Masih adanya sikap membedakan dari kelas sosial serta kurang sabarnya perawat dalam memberikan

pelayanan kepada pasien masih sering terjadi. Masih rendahnya respon perawat dalam memberikan informasi terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien.

Penelitian tentang OCB pernah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap OCB (Ainimazita, 2013; King, 2012 dan Lestari, 2015). Berbeda dengan hasil temuan Ruslan (2016) yang menunjukkan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap OCB. Hasil temuan yang dilakukan peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap OCB (Yustin, 2012; Sembayang dan Liana, 2013). Akan tetapi hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual juga tidak berpengaruh terhadap perilaku OCB (Hendriyani, dkk, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap OCB (Reparani, 2013; Surya dan Hananta, 2014, Hendriyani, dkk, 2013). Akan tetapi hasil penelitian berbeda justru menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap perilaku OCB (Yustin, 2012; Hendriyani, dkk, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, terutama pada variabel kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional dalam mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Untuk itu dalam penelitian ini akan menguji kembali dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang hasilnya masih inkonsisten. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul : MODEL

PENINGKATAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI
KECERDASAN SPIRITUAL, KecERDASAN EMOSIONAL DAN *SELF
EFFICACY*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya perilaku OCB perawat. Hal tersebut juga didukung dengan terjadinya penelitian yang inkonsisten. Dengan permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang agar perilaku OCB perawat dapat meningkat. Dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
5. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *self efficacy* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, terkait dengan aspek kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional serta *self efficacy*.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan tentang langkah dan kebijaksanaan yang dapat untuk dilakukan di masa yang akan datang agar perilaku OCB dapat meningkat.
- b. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melatih kemampuan penulis dalam menganalisis persoalan berdasarkan teori pemasaran yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada.