

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Keberhasilan organisasi di dalam menjalankan aktivitasnya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia sebagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi, tidak terkecuali rumah sakit. Agar rumah sakit tersebut dapat berjalan dengan lancar dan efektif, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat mendukung keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Dalam memberikan mutu layanan kesehatan pada rumah sakit tidak lepas dengan peran perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Apalagi di era kompetisi global, maka peran perawat yang berkualitas dalam memberikan layanan sangat diperlukan. Sebagai usaha untuk menjamin agar perawat bekerja sebaik mungkin, maka dibutuhkan perencanaan yang cermat agar kegiatan-kegiatan rumah sakit tersebut dapat berjalan secara terpadu dan terarah dalam meningkatkan kinerja yang yang maksimal.

Kinerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Dengan demikian kinerja lebih memfokuskan pada hasil kerjanya (Dessler, 2009). Fenomena di lapangan belum menunjukkan kapabilitas yang tinggi serta kurang profesional dan berkualitas dalam memberikan layanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil temuan Suyono dan Sunaryo (2015), Fitria, et.al (2015) dan Sahrah (2017) yang menunjukkan bahwa perilaku para perawat di rumah sakit masih menunjukkan kuranag *extra role* dalam memberikan layanan sehingga jauh dari ekspektasi masyarakat, seperti

masih rendahnya sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Belum lagi dengan ketidakpuasan dari masyarakat yang ditunjukkan dengan masih adanya perawat yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan, banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, baik yang menyangkut sikap dan perilaku perawat, ataupun kurangnya informasi yang diberikan perawat terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Faktor-faktor ketidakpuasan dan perilaku yang kurang *extra role* inilah yang menjadi permasalahan yang dihadapi terhadap kinerja para perawat.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para perawat terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya masalah kondisi kerja, kondisi sosial, kondisi fisik dan psikologis. Semakin tinggi tingkat kepuasan perawat, maka akan berusaha memberikan semaksimal dalam pencapaian kinerja secara maksimal. Menurut Handoko (2012) bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Besar kecilnya kepuasan kerja perawat berhubungan erat dengan kinerja yang dihasilkan

*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 perawat tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja tetapi juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif dan efisien. Menurut Garay, (2006) kinerja yang

tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior*, yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan. Agar kinerja para perawat dapat meningkat, maka tidak lepas karena peran *job embeddedness*.

*Job embeddedness* merupakan gambaran individu yang merasa lekat dengan pekerjaan dan perusahaannya karena merasa memiliki kecocokan dan kenyamanan sehingga akan merasa banyak yang dikorbankan jika seseorang meninggalkan pekerjaannya (Baihaqi, dkk, 2018). Persepsi perawat pada rumah sakit sebagai bentuk keterkaitan perawat terhadap organisasi dapat mendorong timbulnya kepedulian atau rasa tanggung jawab perawat terhadap organisasi. Perasaan kepedulian terhadap organisasi tersebut selanjutnya akan mendorong seseorang terlibat dalam kinerjanya secara maksimal sebagai bentuk aktualisasi perilaku yang diarahkan demi keefektifan organisasional (Mitchell, et.al, 2001 dalam Simanjuntak, 2018).

Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang merupakan salah satu *pilot project* rumah sakit Islam di Indonesia, 2018). Dalam upaya memberikan layanan kesehatan, ketenagakerjaan, administrasi dan manajemen, maka pihak rumah sakit memberikan peraturan internal melalui *Bed Occupancy Rate* (BOR) yaitu guna melindungi penyelenggaraan rumah sakit, tenaga kesehatan serta melindungi pasien. Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang memiliki *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 70,9%, dimana hal tersebut terbagi dalam *bed caring* perawat sebesar 63,3% dan Bor pasien tinggi sebesar 78,6% (RSI Sultan Agung Semarang, 2018).

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. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada data kunjungan pasien seperti dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Pasien**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Periode 2017 – 2018**

No	Bulan	Kunjungan Tahun 2017			Tahun Kunjungan 2018			%
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Total	Rawat Jalan	Rawat Inap	Total	
1	Januari	16,721	1,908	18,629	19,932	2,079	22,011	18.15
2	Februari	16,822	1,894	18,716	19,100	1,840	20,940	11.88
3	Maret	21,701	2,034	23,735	19,089	2,075	21,164	-10.83
4	April	18,953	2,042	20,995	20,743	1,886	22,629	7.78
5	Mei	17,823	1,800	19,623	24,467	2,008	26,475	34.92
6	Juni	21,580	2,008	23,588	16,026	1,686	17,712	-24.91
7	Juli	22,545	2,135	24,680	14,237	1,530	15,767	-36.11
8	Agustus	24,864	2,236	27,100	18,562	1,704	20,266	-25.22
9	September	23,051	2,255	25,306	17,221	1,752	18,973	-25.03
10	Oktober	25,708	2,402	28,110	18,654	1,889	20,543	-26.92
11	November	25,575	2,352	27,927	18,950	1,927	20,877	-25.24
12	Desember	23,674	2,407	26,081	19,713	1,884	21,597	-17.19
	Jumlah	259,017	25,473	284,490	226,694	22,260	248,954	-9.89

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang, 2019

Berdasarkan data kunjungan pasien baik untuk rawat inap maupun rawat jalan di RSI Sultan Agung selama periode tahun 2017 hingga 2018 terlihat bahwa dari jumlah pasien sebesar 22.075 orang menjadi 19.195 orang. Dengan demikian jumlah pasien rawat inap selama periode 2017 hingga 2018 terjadi penurunan dengan tingkat pertumbuhannya sebesar 15%.. Pada tahun 2017 jumlah capaian pasien rawat inap mencapai 53,49%, sedangkan pada tahun 2018 tingkat pencapaian jumlah pasien rawat inap terjadi penurunan yaitu sebesar 46,51%. Dengan terbuktinya penurunan jumlah kunjungan tersebut memberikan indikasi bahwa kinerjanya kurang maksimal.

Hasil penelitian Omar, et.al (2012) yang berfokus untuk melakukan penelitian pada perawat di rumah sakit umum Peninsular Malaysia menunjukkan bahwa *Job embeddedness* berpengaruh positif terhadap kinerja. Begitu halnya dengan penelitian Baihaqi, dkk (2018) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa *Job embeddedness* berpengaruh positif terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian Subkhi dan Danupranatha (2016), Febrian Nurtaneo Akbar (2014) juga menunjukkan bahwa *job embeddness* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Simanjuntak (2018) menunjukkan bahwa *Job embeddedness* justru tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa terjadi kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya. Penelitian satu menyatakan ada pengaruh, sedangkan penelitian lainnya tidak ada pengaruh terutama pada variabel *job embeddeness*. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka menarik untuk

dilakukan penelitian dengan judul **PENINGKATAN KINERJA PERAWAT MELALUI *JOB EMBEDDEDNESS*, KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan, peneliti dapat dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang agar dapat meningkatkan kinerja perawatnya secara maksimal. Dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *Job embeddedness* terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh *Job embeddedness* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh *Job embeddedness* terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
6. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job embeddedness* terhadap kepuasan kerja.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job embeddedness* terhadap *organizational citizenship behavior*
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job embeddedness* terhadap kinerja perawat.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat

### 1.4 Manfaat dan Kontribusi Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat

Dari tujuan-tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia terkait dengan *Job embeddedness* terhadap kinerja perawat dengan

kepuasan dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini untuk dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit lebih lanjut dalam perumusan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja para perawatnya.