

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam organisasi apapun, baik lembaga publik maupun organisasi bisnis seperti rumah sakit, eksistensinya ditentukan oleh sumber daya manusianya. Berhasil tidaknya pencapaian suatu tujuan perusahaan banyak dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia. Apalagi di era kompetisi global, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam meningkatkan mutu layanan rumah sakit. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, maka diperlukan strategi dengan peningkatan kualitas tenaga kesehatan. Salah satunya adalah dengan peningkatan kinerja bagi tenaga kesehatan, seperti kinerja perawat.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013). Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak lepas dari mutu keperawatan. Oleh karena itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan. Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Fenomena menunjukkan kinerja perawat yang kurang maksimal, diantaranya masih banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima perawat, baik yang menyangkut sikap dan perilaku perawat, ataupun kurangnya informasi yang diberikan perawat terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien, hingga sikap tidak komunikatif pada saat

memberikan pelayanan dan cenderung kurang memperhatikan keluhan pasien. Banyaknya permasalahan yang dilakukan perawat menjadikan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja perawat. Kinerja perawat yang kurang maksimal tersebut tidak lepas karena pengaruh perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal atau lebih dikenal dengan *Organizational citizenship behavior*, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dari perawat.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam kerja, karena karyawan yang berperilaku OCB 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. Semakin tinggi perilaku yang dimiliki perawat terkait dengan pekerjaan ekstra yang dilakukan perawat, tentu juga akan semakin menambah tingginya kinerja perawat.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenai perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengolah emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Goleman, 2009). Perawatan media tidak terbatas hanya melakukan tindakan perawatan secara berkualitas, tetapi pengelolaan kecerdasan emosional dari seorang perawat sangat penting dalam melakukan proses keperawatan secara menyeluruh. Peran kecerdasan emosional dalam profesi keperawatan sangat diperlukan, diantaranya pemahaman perawat terhadap emosi dari pasien, kebutuhan yang diinginkan

pasien dll. Perawat yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi adalah yang mampu mengelola emosinya dengan baik.

Kecerdasan spiritual adalah suatu bentuk kecerdasan dimana kita berusaha menyelesaikan masalah-masalah hidup ini berdasarkan nilai-nilai spiritual atau agama yang diyakini (Goleman, 2005). Kecerdasan spiritual perawat mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena pasien akan mampu menilai bahwa tindakan perawat lebih bermakna, sehingga akan menghasilkan kinerja perawat yang tinggi. Hal ini sesuai pernyataan Handoko (2012) bahwa karyawan bekerja dengan produktif atau tidak produktif tergantung oleh beberapa faktor, diantaranya kecerdasan (kecerdasan spiritual) seseorang terkait perilakunya. Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan dasar tertinggi manusia dalam melakukan tindakan.

Rumah sakit adalah bagian penting dari suatu sistem kesehatan, karena rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, berfungsi sebagai pusat rujukan dan merupakan pusat alih pengetahuan dan keahlian teknologi. Begitu halnya dengan Rumah Sakit Columbia Asia Semarang bahwa pelayanan perawat menjadi salah satu tolok ukur pelayanan kesehatan, karena perawatlah yang melakukan tugas perawatan terhadap pasien secara langsung. Hal yang melatar belakangi permasalahan bahwa masih banyak ditemukan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan masih jauh dari ekspektasi pasien. Untuk mengetahui kinerja para perawat dapat dilihat pada data berikut ini:

TABEL 1.1
DATA PASIEN TAHUN 2015
RUMAH SAKIT COLUMBIA ASIA SEMARANG

No	Bulan	Jumlah Pasien Tahun 2015			
		Rawat Jalan	Growth	Rawat Inap	Growth
1	Januari	621	-	363	-
2	Februari	617	-0.64	371	2.20
3	Maret	627	1.62	365	-1.62
4	April	603	-3.83	366	0.27
5	Mei	611	1.33	351	-4.10
6	Juni	587	-3.93	349	-0.57
7	Juli	561	-4.43	342	-2.01
8	Agustus	558	-0.53	327	-4.39
9	September	537	-3.76	319	-2.45
10	Oktober	542	0.93	297	-6.90
11	November	427	-21.22	283	-4.71
12	Desember	419	-1.87	256	-9.54
	Jumlah	6,710	-3.30	3,989	-3.07

Sumber : Rumah Sakit Columbia Asia Semarang, 2016

Berdasarkan data jumlah pasien untuk rawat jalan dan rawat inap selama bulan Januari hingga Desember terus mengalami penurunan per bulannya. Untuk data pasien rawat jalan rata-rata selama tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 3,30% sedangkan untuk jumlah pasien rawat inap rata-rata jumlah pasien menurun sebesar 3,07%. Jumlah tersebut tidak sesuai dengan harapan Rumah Sakit karena ada beberapa masalah yaitu kurangnya informasi yang diberikan perawat terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien, hingga sikap yang tidak komunikatif pada saat memberikan pelayanan dan cenderung kurang memperhatikan keluhan pasien. Sehingga mengakibatkan pasien yang awalnya berobat dirumah sakit Columbia Asia memilih dirujuk kerumah sakit lain. Dari indikasi tersebut dapat dilihat bahwa kinerja perawat di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang masih belum maksimal.

Tingginya dukungan mental sangat diperlukan dalam mengendalikan dan mengelola emosi dan spiritual secara positif terhadap perawat serta mampu mengenali emosi orang lain dan mampu membina hubungan baik dengan pasien tentu mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap kinerja yang diberikan rumah sakit. Hanya perawat yang memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dalam memberikan pelayanan yang ekstralah yang mampu menghadapi tantangan dan menjadikannya lebih produktif dan lebih mampu menyelesaikan permasalahan.

Penelitian yang dilakukan Ibrahim (2013) dan Damaryanti dan Dewi (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap OCB dan kinerja perawat, sedangkan penelitian Muhar (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Kori, dkk (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan spiritual berpengaruh terhadap OCB dan kinerja karyawan.

Pada penelitian Aini dan Inawati (2013) yang menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Masruroh (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan emosi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian Wijaya (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan kecerdasan spiritual tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas dan adanya kontradiksi penelitian dapat dijadikan acuan, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dan *Continuence Commitment* Melalui Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Dampaknya terhadap Kinerja SDM”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen organisasi dalam meningkatkan Kinerja SDM, sehingga pertanyaan penelitiannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* ?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* ?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *continuence commitment*?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *continuence commitment*?
5. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap Kinerja SDM?
6. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap Kinerja SDM?
7. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja SDM ?
8. Bagaimana pengaruh *continuence commitment* terhadap Kinerja SDM?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan jawaban atas masalah yang diteliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior*.

3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *continuence commitment*.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *continuence commitment*.
5. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan terhadap Kinerja SDM.
6. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap Kinerja SDM.
7. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja SDM
8. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja SDM .

1.4. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu manajemen sumber daya manusia yang didapat sehingga ada kesesuaian pada permasalahan dengan kondisi di dunia kerja guna mendapatkan pengalaman penelitian dan aplikasi ilmu yang telah dipelajari

2. Manfaat Praktis

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 dalam upaya meningkatkan kinerja perawat.