

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, sehingga diperlukan pengelolaan yang maksimal. Faktor yang perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen rumah sakit adalah peran sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada para pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu berarti memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan individu dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan harus secara serius untuk meningkatkan mutu layanan sehingga masyarakat terpuaskan (Sahrah, 2014).

Dalam memberikan mutu layanan pada rumah sakit tidak lepas dengan peran perawat sebagai lini depan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Keberhasilan rumah sakit dalam mencapai tujuan, salah satunya ditentukan oleh perilaku positif perawat yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan. Dalam menjalankan tugasnya, perawat harus mempunyai tanggung jawab penuh yaitu untuk selalu berusaha mendorong timbulnya perilaku *ekstra role* dalam menjalankan tugasnya atau lebih dikenal dengan *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, 1988 dalam Hidayat dan Kusumawati, 2014). OCB mempunyai peranan penting bagi rumah sakit, mengingat kualitas pelayanan kesehatan dari perawat akan menentukan baik buruknya rumah sakit. Perawat yang mempunyai OCB yang tinggi akan menciptakan suasana positif dalam memberikan layanan kepada pasien, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi rumah sakit. Banyak faktor yang menjadi pengaruh OCB, diantaranya karena faktor kecerdasan spiritual (Muhdar, 2015). Sedangkan menurut Srinadi dan Netra (2015) bahwa perilaku OCB dipengaruhi karena faktor self efficacy dan pemberdayaan.

Kecerdasan spiritual adalah suatu bentuk kecerdasan dimana kita berusaha menyelesaikan masalah-masalah hidup ini berdasarkan nilai-nilai spiritual atau agama yang diyakini (Goleman, 2005 dalam Muhdar, 2015). Bagi karyawan yang mempunyai kecerdasan spiritual yang tinggi memberikan kontribusi terhadap perilaku OCB karyawan yang lebih baik pada organisasi (Rastgar, *et.al*, 2011). Selanjutnya, orang-orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik memiliki beberapa perilaku positif, seperti bekerja keras, karyawan mencintai apa yang mereka lakukan, melakukan pekerjaan dengan baik, dan lain lain (Lynton dan Thogersen, 2009 dalam Muhdar, 2015).

Self efficacy merupakan keyakinan terhadap kemampuan diri dalam mempengaruhi cara orang berpikir, merasakan dan memotivasi diri sendiri serta bertindak (Sahertian, 2010). Keyakinan pada kemampuan diri karyawan, seperti kemampuan dalam memahami atau merasakan situasi dan kondisi organisasi

mampu menjadikan motivator untuk bertindak atau berperilaku OCB yang efektif sesuai dengan tekanan dan tanggung jawab yang diberikan (Alwisol, 2009).

Menurut Spreitzer (1995) dalam Srinadi dan Netra (2015) mengartikan *empowerment* / pemberdayaan mengacu sebagai transportasi dari kekurangan wewenang/ketidakberdayaan seseorang menjadi seseorang yang lebih mempunyai kendali secara pribadi (*personal control*) dalam kehidupan mereka. Dengan demikian *empowerment* adalah upaya memberikan otonomi, kepercayaan atasan kepada bawahan, serta mendorong mereka untuk mempunyai perilaku OCB agar dapat merampungkan tugasnya sebaik mungkin, sehingga karyawan diberikan keleluasaan untuk mengambil tindakan-tindakan yang dipandang tepat dalam rangka melayani pelanggan, termasuk menangani masalah yang terjadi di dalam pekerjaannya untuk melakukan perubahan-perubahan (Kadarisma, 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kariadi Semarang merupakan rumah sakit pemerintah yang terbesar di Semarang. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, kepuasan pasien menjadi faktor prioritas utama yang menjadi tujuan rumah sakit. Hal yang melatarbelakangi permasalahan bahwa upaya yang dilakukan pihak rumah sakit belum mampu memberikan dampak positif terhadap ekspektasi yang diinginkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa perawat rumah sakit diketahui bahwa perilaku OCB perawat Rumah Sakit Kariadi Semarang masih rendah. Hal tersebut terlihat dengan kurangnya kerja sama antar perawat maupun kurangnya tenggang rasa antar tim kerja. Fenomena lainnya juga terlihat bahwa dalam memberikan layanan kepada pasien kurang memberikan nilai-nilai spiritualnya, seperti kurang ramah

dan sopan, sikap membedakan dari kelas sosial serta kurang sabarnya perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih sering terjadi.

Hal ini ditunjukkan dengan adanya indikasi ketidakpuasan perawat terhadap kebijakan yang diterapkan pihak manajemen rumah sakit, seperti penetapan gaji karyawan tetap dan kontrak tidak menunjukkan perbedaan yang berarti. Hal inilah yang mempengaruhi keyakinan dari perawat terhadap kemampuan dalam mempengaruhi cara orang berpikir, merasakan dan memotivasi diri sendiri serta bertindak (*self efficacy*).

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa rendahnya perilaku OCB perawat tidak mau membantu kesulitan rekan kerjanya, kerjasama tim yang masih rendah, kurang aktif terhadap kontribusi ide dan saran untuk perkembangan rumah sakit. Selain itu, ada beberapa perawat yang kurang ramah dan cekatan dalam menangani pasien. Sebagai contoh dalam memberikan infus atau pada saat memandikan pasien kurang menunjukkan perilaku berempati terhadap rasa sakit yang dirasakan pasien dan kurang dalam memberikan keterangan mengenai penyakit yang diderita kepada keluarga pasien. Para perawat kurang menunjukkan kecerdasan spiritual sebagai bentuk tanggung jawabnya.

Penelitian tentang *organizational citizenship behaviour* pernah dilakukan beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan Ibrahim (2013) dan Damaryanti dan Dewi (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual dan *empowerment* berpengaruh terhadap OCB, sedangkan penelitian Muhdar (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap OCB, sedangkan

penelitian Ruslan (2016) menunjukkan bahwa self efficacy tidak berpengaruh terhadap OCB. Pada penelitian Malik, dkk (2011) bahwa kecerdasan spiritual dan pemberdayaan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas terjadi inkonsisten, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian kembali.. Berkaitan dengan hal tersebut maka judul dalam penelitian ini adalah “PENINGKATAN KEPUASAN KERJA BERBASIS KECERDASAN SPIRITUAL, SELF EFFICACY DAN EMPOWERMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR KARYAWAN (Studi Kasus pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kariadi Semarang).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya perilaku OCB perawat dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut juga didukung dengan kontradiksi antara penelitian satu dengan lainnya, terutama pada variabel kecerdasan spiritual, self efficacy dan empowerment.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen rumah sakit agar perilaku OCB dari perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat ditingkatkan. Dengan permasalahan tersebut, maka timbul pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Kariadi Semarang ?

2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Kariadi Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh *empowerment* terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Kariadi Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang ?
5. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang ?
6. Bagaimana pengaruh *empowerment* terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang ?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Kariadi Semarang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan perawat di RSUD Kariadi Semarang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empowerment* terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Kariadi Semarang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *empowerment* terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* perawat di RSUD Kariadi Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini untuk dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit lebih lanjut dalam perumusan kebijakan dalam rangka meningkatkan perilaku *organizational citizenship behaviour* perawat.

b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melatih kemampuan penulis dalam menganalisis persoalan berdasarkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada.

c. Bagi Khasanah Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam memahami disiplin ilmu manajemen sumber daya manusia serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.