

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset paling penting yang dimiliki perusahaan dalam menjalankan kegiatan dan sangat berpengaruh menunjang keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh peran sumber daya manusia yang aktif menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan suatu perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah seluruh karyawan yang menjalankan aktivitas perusahaan. Hal ini yang membuat karyawan tidak lagi dianggap sebagai suatu kewajiban, melainkan sebagai aset perusahaan. Setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, bertindak serta terampil dalam menghadapi persaingan bisnis. (Pusparani, 2017).

Perkembangan bisnis di era globalisasi ini menuntut perusahaan agar dapat menghadapi ancaman dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif dengan membenahi segala aspek perusahaan. termasuk industri pelayanan dibidang kesehatan atau disebut dengan rumah sakit. Rumah sakit adalah tempat yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna layanan (Dewi, 2019), Kualitas pelayanan yang tidak baik yang dilakukan pihak rumah sakit tentu akan menjadi ancaman bagi rumah sakit dimana konsumen tidak akan tertarik untuk menggunakan jasa layanan namun sebaliknya jika pihak rumah sakit mampu memberikan kualitas

yang tinggi dan memberikan kapabilitas menarik melebihi harapan konsumen, rumah sakit berpeluang memperoleh konsumen yang banyak.(Suhartini, 2017). Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit salah satunya yaitu dari sumber daya manusia yang berperan dalam pelayanan kesehatan yaitu perawat.

Unsur yang paling penting di rumah sakit salah satunya adalah perawat, Dengan adanya Perawat dapat mengurangi beban dokter karena perawat membantu menangani pasien . Selain itu dengan adanya perawat, pasien akan terbantu dengan asuhan yang diberikan oleh perawat, Perawat memiliki peran dalam memberikan citra rumah sakit di kalangan masyarakat, karena sumber daya manusia yang paling banyak melakukan kontak langsung dan berinteraksi dengan pasien adalah Perawat (Ibrahim, 2013).

Selain harus bekerja sesuai dengan instruksi dari dokter, perawat memiliki tanggung jawab dalam melakukan observasi mengenai penyakit pasien, melakukan teknik keperawatan, memberikan arahan dan penyuluhan, memantau dan mendampingi pasien 24 jam, melaporkan kondisi pasien dan beberapa tugas lainnya. Ditambah lagi sekarang di masa pandemi covid-19 yang masuk di Indonesia pada bulan maret tahun 2020 menyebabkan tugas dari perawat tentunya juga semakin berat dan bertambah bahkan beresiko untuk kesehatan dirinya sendiri . Tekanan kerja dan aktivitas kerja yang dilakukan selama 24 jam tentunya semakin berat, Namun seberat apapun tekanan kerja yang dialami dan aktivitas kerja yang dilakukan oleh perawat. mereka dituntut untuk mampu mengendalikan emosi secara positif. Kemampuan tersebut dikatakan sebagai kecerdasan

emosional. Goleman, 2016) mendefinisikan “Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memotivasi diri sendiri , memungkinkannya bertahan dalam menghadapi keputusan, mengendalikan dorongan hati tanpa melebih-lebihkan kebahagiaan, mengontrol emosi dan mencegah beban stres dari melemahnya kemampuan berpikir, bersimpati, dan berdoa” .Dengan kecerdasan emosional yang baik, mereka dapat mengendalikan emosinya, sehingga mengurangi emosi tidak produktif yang menjadi penghambat kerjasama, dan bertanggung jawab untuk mencapai kesuksesan di tempat kerja (Iche et al., 2016)

Selain kecerdasan emosional, perawat tidak hanya perlu bekerja sesuai dengan job description yang ditentukan dalam SOP (Standard Operational Procedure) agar dapat menjalankan tugasnya dengan benar dan lebih optimal, mereka juga membutuhkan *Organizational Citizenship Behavior*. OCB dapat Meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi rumah sakit. (Akira dkk., 2016) . Robbins & Judge (2018) menyatakan bahwa OCB ialah perilaku diskresioner (sukarela), tidak ada dalam persyaratan kerja dan tidak terdaftar dalam deskripsi pekerjaan karyawan, juga dapat digunakan untuk menentukan lingkungan psikologis dan sosial karyawan. tempat kerja, berkontribusi. Perilaku sukarela dengan melakukan kerja ekstra, mematuhi prosedur dan aturan kerja terlepas dari masalah pribadi adalah bentuk perilaku yang disebut OCB, dan menurut Organ (dalam Titisari, 2019), OCB adalah perilaku pribadi, meskipun bersifat sukarela Apa yang dilakukan tidak tercantum dalam uraian tugas, dan tidak memiliki hubungan langsung atau jelas dengan sistem penghargaan, dan biasanya dapat secara efektif dan efisien meningkatkan operasi organisasi.

Menurut Organ et al (dalam Titisari, 2019), OCB mencakup lima dimensi, yaitu altruism (kepedulian), *Conscientiousness* (kesadaran), sportmanship (sportif), *courtesy* (kebaikan), dan *civic virtue* (kewarganegaraan). Altruism adalah orang yang peduli membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan di tempat kerja. *Conscientiousness* adalah perilaku sukarela karyawan yang melebihi peran minimum yang diharapkan dari organisasi. *Sportmanship* adalah perilaku yang menoleransi kondisi yang kurang ideal dalam suatu organisasi tanpa mengeluh. *courtesy* adalah perilaku sukarela yang diambil oleh karyawan dalam rangka memelihara hubungan baik dan komunikasi sesama rekan kerja untuk terhindar dari masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. *civic virtue* adalah perilaku yang menunjukkan bahwa karyawan berpartisipasi secara bertanggung jawab dan peduli terhadap kemajuan suatu perusahaan atau organisasi.

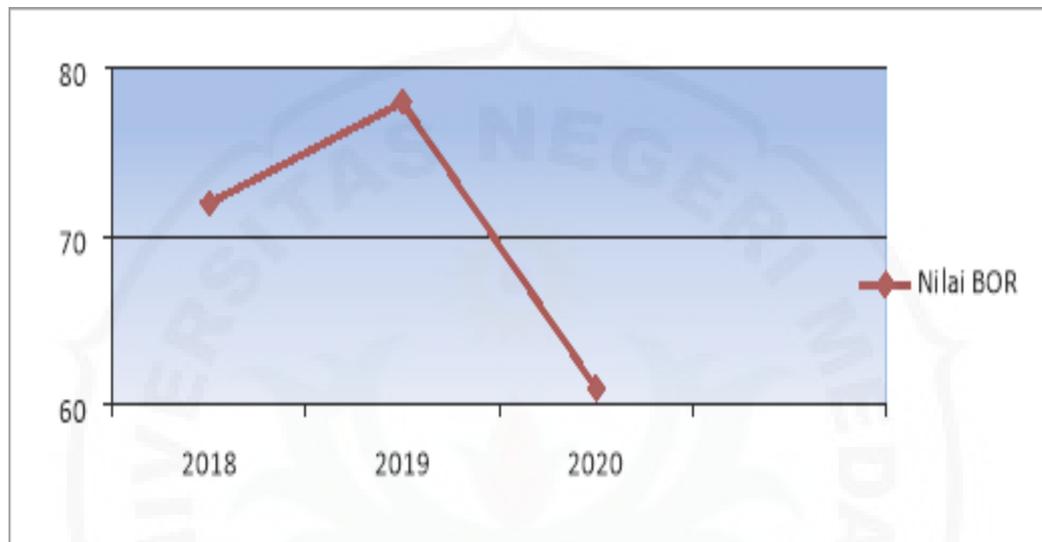
Perawat dengan sukarela melakukan pekerjaan melebihi tugas –tugas yang telah di tentukan, seperti memberikan asuhan keperawatan kepada pasien yang membutuhkan seperti pasien yang mengalami penyakit kronis seperti kanker stadium lanjut dimana tugas perawat harus memberikan pelayanan ekstra dan perawat juga dapat membimbing ritual keagamaan sesuai dengan kepercayaan pasien, seperti memimpin untuk mendoakann pasien .dan dalam kondisi sakaratul maut, peran perawat sangat diperlukan dalam mempersiapkan kematian pasien agar wafat dengan damai dan bermartabat dan turut bersikap empati kepada keluarga pasien untuk menguatkan mereka. Selain itu, pada situasi dan kondisi tertentu terkadang perawat juga harus bertukar shift kerja dengan rekan perawat

yang lain dan bahkan harus menggantikan rekannya dalam menjalankan tugas pekerjaannya disaat rekan kerjanya tidak hadir (Siska, 2018 )

Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan merupakan salah satu rumah sakit yang beralamatkan di Jl. Jenderal Abdul Haris Nasution No. 7, Pangkalan Masyhur, Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20219. Mulanya, Rumah Sakit Umum Mitra Sejati hanya merupakan tempat praktek Bersama para dokter. Rumah sakit yang berada di Kota Medan ini, didirikan sejak 10 Oktober 2001. Seiring dengan perkembangannya, pada tanggal 16 Mei 2013 Yayasan Mitra Sejati berubah statusnya menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. MITRA SEJATI HUSADA akte pendirian No 8 tahun 2013 di di Medan . Memiliki tujuan untuk mengobati dan melayani pasien dari segala kalangan, RSUD Mitra Sejati Medan menawarkan pelayanan kesehatan, meliputi Obstetri dan Ginekologi, Onkologi, Penyakit Dalam, Bedah Umum, Radiologi, THT-KL, Urologi, Lab Klinik, serta Kedokteran Umum. Supaya dapat menjalankan fungsinya maka Rumah sakit Mitra sejati Medan harus dapat dikelola dengan baik karena baik atau buruknya pengelolaan akan tercermin dari kinerja rumah sakit itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data di RSUD Mitra sejati, Peneliti memperoleh data Kinerja Rumah sakit berupa Nilai BOR yang menjadi indikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja rumah sakit. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Untuk menilai efisiensi rumah sakit, dapat dilihat dari nilai yang ditetapkan oleh Dinkes adalah BOR 60-85, (dalam Astuti, 2018 )

**Gambar 1.1 Nilai BOR RSU Mitra sejati Tahun 2018-2020**



*Sumber* : Rumah sakit RSU Mitra Sejati

Bed occupancy rate (BOR) adalah persentase hunian tempat tidur pada waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tentang pemanfaatan tempat tidur rumah sakit (Sidiq et al., 2017). Dari data di atas, tingkat hunian tempat tidur (BOR) RS Mitra Sejati Medan terlihat baik, menurut Menkes, nilai ideal BOR adalah 60-85%. Namun demikian, nilai Bed occupancy rate (BOR) RS Mitra Sejati Medan berfluktuasi dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang diperoleh RS Mitra Sejati Medan, mulai tahun 2018 nilai BOR mengalami kenaikan dan penurunan sebesar 72%, sedangkan pada tahun 2018 meningkat sebesar 78%, namun pada tahun 2020 turun sebesar 61%. Semakin rendah nilai BOR maka semakin sedikit tempat tidur yang tersedia untuk merawat pasien dibandingkan dengan tempat tidur yang disediakan.

Menurut Sudra (dalam Indharwati, 2018) jumlah pasien yang sedikit dapat menimbulkan kesulitan pendapatan ekonomi bagi pihak Rumah karena pendapatan terbesar dari Rumah sakit didapatkan perawatan pasien, Rendahnya tingkat BOR tahun 2020 yang dicapai Rumah sakit menggambarkan bahwa kurangnya kualitas kinerja Rumah Sakit. Kinerja yang dihasilkan oleh perawat akan berpengaruh pada sistem kinerja rumah sakit serta Keberhasilan dan pelayanan suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh kinerja para perawat

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja perawat RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2018-2020**

No	Ruangan	Jlh perawat	Nilai kinerja Perawat		
			2018	2019	2020
1	Poliklinik	8	90	92	88
2	IGD	23	90	87	88
3	ICU	25	90	95	92
4	NICU	15	88	90	86
5	Intasiasi Bedah Sentral	20	90	93	90
6	Neonaty	10	89	90	83
7	Teratai	10	86	83	90
8	Sakura	14	92	93	84
9	Flamboyan	19	91	90	89
10	Amarilis	18	90	88	90
11	Bougenville	19	89	90	87
12	Tulip Isolasi	17	90,7	92	90
13	Endoskopi	2	90	89	90
14	Haemodialisa	8	92	90	88
15	CSSD	6	87	88	80
16	Fasilitator	6	95	90	88
17	IPCN	2	90	90	90
Rata-rata			89,8	90	87

*Sumber : Rumah sakit RSUD Mitra Sehati*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa penilaian kinerja perawat di RSUD Mitra sehati Medan dapat dikatakan baik namun mengalami fluktuasi selama periode tiga tahun , pada tabel penilaiann kinerja tersebut dimana rata-rata nilai

kinerja pada tahun 2018 sebesar 89,8 dan mengalami kenaikan pada tahun 2019 sebesar 90 namun pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 87 . Penilaian kerja ini dilihat dari prestasi kerja yang di dasarkan pada aspek yang telah di tentukan oleh rumah sakit.

Dari pemaparan data Penilaian kinerja pada RSUD Mitra sejati Medan tingkat kinerja perawat tentu dipengaruhi beberapa faktor . Dalam meningkatkan kinerja Perawat, Pihak Rumah sakit Seharusnya mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja perawatnya. Melihat data kinerja rumah sakit dan data penilaian kinerja Perawat pada RSUD Mitra sejati Medan tersebut, menunjukkan adanya masalah yang dihadapi Rumah sakit dan perawat dalam melakukan pekerjaannya , Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja perawat salah satunya kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan melihat fenomena berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019), dalam penelitiannya ditemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula kinerja perawat, Sejalan dengan hasil penelitian Setiawan (2019) menyatakan Variabel kecerdasan emosional secara empiris memiliki pengaruh yang signifikan berpengaruh terhadap kinerja tim rumah sakit di sulawesi utara. Untuk memperkuat fenomena yang terjadi, maka dilakukan pra-survei sehingga mengetahui kecerdasan emosional yang sebenarnya terjadi pada Perawat RSUD

Mitra sejati Medan. Pra survei dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei mengenai Kecerdasan Emosional**  
**Perawat RSUD Mitra Sejati Medan.**

No	Pernyataan	jumlah responden	Jawaban (angka)		Persentase (%)	
			YA	TIDAK	YA	TIDAK
1	Saya mampu mengenali emosi yang sedang saya alami Misalnya, senang, sedih, marah, terharu, takut, benci, cinta,	30	26	4	83,3	16,7
2	Saya Mampu Mengontrol tekanan Nada suara ketika saya sedang marah	30	11	19	36,7	63,3
3	Saya tidak mudah menyerah ketika saya gagal	30	10	20	33,3	66,7
4	Saya dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain.	30	14	16	46,7	53,3
5	Saya dapat menyesuaikan diri dengan pasien yang mempunyai latar belakang yang berbeda dengan saya	30	13	17	43,3	56,7
Rata-rata					48,66	51,34

Sumber : Hasil Pra Survey Perawat RSUD Mitra sejati Medan, 2021

Berdasarkan hasil Pra survey diatas kecerdasan emosional perawat RSUD Mitra sejati Medan dilihat dari pernyataan saya dapat mengenali emosi yang mereka alami dengan pesersentase 83,3%, pernyataan saya mampu mengontrol tekanan nada suara ketika sedang marah sebesar 36,7% ,saya tidak menyerah ketika sedang gagal dengan persentase sebesar 33,3%,pernyataan saya dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain dengan persentase sebesar 46,7% dan pernyataan saya dapat menyesuaikan diri dengan pasien yang mempunyai latar belakang yang berbeda dengan persentase sebesar 43,3%.Berdasarkan pra survey diatas dapat dilihat bahwa rendahnya kecerdasan

Emosional pada perawat dilihat dari rata-rata persentase yang menjawab Ya yaitu 48,66% dan yang menjawab Tidak dengan persentase sebesar 51,34%.

Selain dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, kinerja juga dipengaruhi oleh Organizational Citizenship Behavior (OCB). dalam Organ (Titisari, 2019) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku karyawan yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan karyawan. Produktivitas pribadi karyawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Utami (2017) dengan judul “*The Impact of Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja (Studi Pada Staf Keperawatan Rawat Inap RS Baptis Batu)*”, variabel yang ditemukan adalah *altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy* dan *Civic virtue* memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja perawat pada saat yang sama. Konsisten dengan Eeman Basu (2016), OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di rumah sakit India.

Berdasarkan uraian diatas untuk memperjelas fenomena, dilakukan pra-survei agar mengetahui fenomena, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang sebenarnya terjadi pada Perawat RSUD Mitra sehati Medan Jumlah responden yang dilakukan saat melakukan pra survei sebanyak 30 orang .

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survei OCB pada Perawat Perawat RSUD Mitra sehati Medan**

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban (angka)		Persentase (%)	
			YA	TIDAK	YA	TIDAK
1	Saya senang membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan	30	21	9	70	30
2	saya selalu hadir tepat waktu di Rumah sakit	30	8	22	26,7	73,3
3	Saya tidak pernah mengeluh dengan kebijakan yang ada di Rumah sakit	30	9	21	30	70
4	Saya selalu menghindari perselisihan antar rekan kerja	30	12	18	40	60
5	Saya mampu mengikuti perkembangan keadaan yang terjadi pada Rumah sakit.	30	16	14	53,3	46,7
Rata-rata					44	56

*Sumber* : Hasil Pra survey pada perawat Rumah sakit Mitra sehati Medan

Berdasarkan tabel 1.3 pada hasil pra-survei di atas, dapat dilihat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat Perawat RSUD Mitra sehati Medan secara kurang baik, dimana persentase Perawat yang telah melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 44% dan perawat yang belum mengaplikasikan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) 56% .

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja perawat Rumah sakit umum Mitra Sehati Medan”**.

## 1.2 Identifikasi masalah

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah maka yang menjadi identifikasi masalah adalah :

1. Menurun nya tingkat kinerja RSUD Mitra sejati Medan.
2. Penilaian kinerja Pada perawat RSUD sejati Medan Mengalami fluktuasi.
3. Kecerdasan Emosional pada perawat di RSUD Mitra sejati Medan kurang tinggi.
4. Rendah nya Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RS Mitra Sejati Medan

## 1.3 Pembatasan Masalah

Peneliti menggunakan Pembatasan masalah agar pembatasan dapat lebih terfokus supaya dapat menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah Sehingga penelitian lebih terarah .Maka dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitiannya pada Pengaruh Kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja perawat Rumah sakit Umum Mitra Sejati Medan dengan Responden yang diamati adalah Perawat tetap RSUD Mitra Sejati Medan.

## 1.4 Perumusan masalah

Adapun pembatasan masalah yang disesuaikan dengan latar belakang masalah , maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Mitra Sejati Medan ?

2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Perawat RSUD Mitra Sejati Medan ?
3. Apakah Kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja Perawat RSUD Mitra Sejati Medan ?

### 1.5 Tujuan penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian tentu memiliki tujuan , pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan mendapatkan pengetahuan mengenai Kecerdasan Emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja perawat RSUD Mitra sejati Medan ,adapun tujuan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja perawat RSUD Mitra Sejati Medan.
2. Untuk mengetahui Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja Perawat RSUD Mitra Sejati Medan.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja Perawat RSUD Mitra Sejati Medan.

### 1.6 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Mitra Sejati Medan sebagai bahan masukan dan pengetahuan mengenai pentingnya kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan Kinerja Perawat .

2. Bagi penulis

penulis dapat menambah pengetahuan tentang Pengaruh Kecerdasan emosional dan OCB terhadap kinerja perawat.

3. Bagi lembaga UNIMED

Sebagai tambahan mengenai pengetahuan tentang kecerdasan emosional dan OCB terhadap kinerja perawat khususnya dibidang Manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan referensi yang bermanfaat bagi pihak-pihak akademis maupun pihak lain yang melakukan penelitian dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang terfokus dalam meneliti variabel kecerdasan emosional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja perawat.