

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah suatu institusi yang pengelolaannya ditujukan untuk melayani masyarakat. Sebagai rumah sakit swasta, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dapat dikategorikan sebagai organisasi penyedia jasa yang juga mengandalkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung akan terwujud tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai. Komitmen karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi dapat menjadi faktor pendorong yang sangat efektif menuju tahap-tahap kemajuan sebuah organisasi termasuk rumah sakit.

Peneliti memilih obyek penelitian di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul karena rumah sakit tersebut adalah salah satu rumah sakit swasta yang sedang berkembang dengan jumlah karyawan yang banyak. Disini peneliti mengambil subyek penelitian perawat karena perawat adalah salah satu elemen penting dalam rumah sakit. Perawat merupakan profesi yang sangat penting dalam sebuah rumah sakit karena perawat lebih banyak berinteraksi dengan konsumen atau pasien. Mereka lebih mengenal perkembangan kondisi kesehatan pasien khususnya rawat inap, sehingga mereka harus mempunyai sikap yang baik, bisa berinteraksi dan berkomunikasi dengan siapapun dengan baik. Selain itu, perawat harus bisa melayani pasien dengan baik saat

melakukan perawatan baik di rawat jalan maupun di ruang rawat inap. Disini, peneliti ingin mengetahui bagaimana perawat melakukan interaksi dengan konsumen maupun dengan atasan ataupun rekan kerja melalui penilaian dari segi kecerdasan emosi, mengetahui seberapa besar komitmen perawat terhadap RSU PKU Muhammadiyah Bantul dan bagaimana perawat melakukan pekerjaannya dinilai dari *organizational citizenship behavior* (OCB)

Rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Bantul adalah sebuah rumah sakit swasta yang sedang berkembang. Sejak tahun 2001, rumah sakit ini telah resmi menjadi rumah sakit umum type C dengan jumlah tempat tidur sebanyak 104. Sampai tahun 2011 ini jumlah karyawan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul sudah mencapai 413 karyawan, diantaranya karyawan tetap sebanyak 273 karyawan dan karyawan tidak tetap sebanyak 140 karyawan. Di dalamnya sudah termasuk karyawan medis dan non medis (profil RSU PKU Muhammadiyah Bantul).

Sebagai rumah sakit yang mempunyai visi yaitu "Terwujudnya Rumah Sakit yang islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global dan menjadi kebanggaan umat", RSU PKU Muhammadiyah Bantul memberikan layanan terbaik bagi konsumennya salah satunya dengan menyediakan pelayanan 24 jam, pelayanan penunjang medik, poliklinik spesialis yang akan terus dilengkapi, dan pelayanan lainnya (Profil RSU PKU Muhammadiyah Bantul).

Menurut Kepmenkes RI No. 1239 tahun 2001 tentang registrasi dan praktik perawat, perawat adalah seseorang yang lulus pendidikan perawat, baik

di dalam maupun luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perawat adalah orang yang memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan berdasarkan data hasil pengkajian sampai pada evaluasi hasil baik medik maupun bio-psikososio-spiritual (Ali, 2002).

Kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam organisasi, biasanya tergantung pada tujuan yang ingin diraihinya dengan bergabung dalam organisasi bersangkutan. Kontribusi karyawan terhadap organisasi akan semakin tinggi bila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan karyawan. Kemauan karyawan untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan karyawannya.

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi merupakan aset yang berharga bagi organisasi karena dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya organisasi melaksanakan misi organisasi demi pencapaian visi organisasi. Weiner (1982) menyebutkan tiga alasan penggunaan komitmen organisasi dalam pendekatan sumber daya manusia, yaitu : 1. Adanya asumsi bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan lebih termotivasi dan memiliki kemauan yang lebih besar untuk bekerja melebihi kewajibannya, 2. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar sehingga mengurangi kebutuhan manajer untuk selalu melakukan pengawasan (monitoring), dan 3. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi memiliki kecenderungan yang rendah untuk meninggalkan organisasi. Selain itu pegawai yang menunjukkan sikap komitmennya akan merasa lebih senang

dengan pekerjaan mereka, berkurangnya membuang-buang waktu dalam bekerja dan berkurangnya kemungkinan meninggalkan lingkungan kerja (Robbins, 2003).

Menurut data yang diperoleh, ada beberapa alasan karyawan mengundurkan diri dari RSUD Muhammadiyah Bantul, diantaranya yaitu karena diterima PNS, mengikuti suami keluar kota, dan diterima di perusahaan lain. Selain itu di dalam RSUD Muhammadiyah Bantul terdapat peraturan yaitu tidak boleh menikah sesama karyawan rumah sakit, sehingga apabila ada maka salah satu harus mengundurkan diri sebagai karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul. Dari data sekunder yang ada didapat yaitu tahun 2009 ada sebanyak 3 karyawan yang mengundurkan diri dengan alasan mengikuti suami keluar kota dan diterima kerja di luar negeri. pada tahun 2010, 5 karyawan yang mengundurkan diri ataupun diberhentikan dengan alasan diterima sebagai PNS, mendaftar PNS dan ada yang menikah sesama karyawan. Sedangkan sampai pada bulan November 2011 terdapat 5 karyawan yang mengundurkan diri dengan alasan mengikuti suami keluar kota, diterima PNS ataupun menikah sesama karyawan.

Beberapa alasan seperti mengikuti suami keluar kota ataupun menikah dengan sesama karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul adalah karena memang mereka mempunyai kepentingan secara individual yang tidak dapat diganggu gugat oleh pihak rumah sakit. Kemungkinan mereka masih ingin bekerja dalam lingkungan RSUD Muhammadiyah Bantul tetapi karena suatu hal, mereka harus keluar dari lingkungan pekerjaan mereka.

Selain itu ada beberapa hal yang mengharuskan karyawan mengundurkan diri sebagai karyawan dari RSUD Muhammadiyah Bantul, yaitu mendaftar sebagai calon PNS, diterima sebagai PNS ataupun diterima di tempat kerja yang lain, karena memang sudah suatu peraturan dan kebijakan dari RSUD Muhammadiyah Bantul yang harus ditaati oleh seluruh karyawan. Karyawan yang mengundurkan diri dengan alasan diterima sebagai PNS memiliki komitmen organisasi yang rendah, hal ini bisa menjadi bahan evaluasi bagi RSUD Muhammadiyah Bantul mengapa mereka mencari pekerjaan lain di luar rumah sakit.

Kecerdasan emosi didefinisikan sebagai kemampuan untuk mempersepsi emosi orang lain dan diri sendiri serta dapat membedakan antara reaksi emosi diri sendiri dengan orang lain dan menggunakan informasi tersebut dalam berfikir maupun bertindak. Menurut Steiner (1997) kecerdasan emosi sebagai suatu kemampuan yang meliputi : dapat mengerti diri sendiri dan orang lain, dapat mengetahui bagaimana emosi diri sendiri dan orang lain, mengetahui emosi diri sendiri terekspresikan untuk peningkatan maksimal etis dan sebagai kekuatan pribadi.

Setiap perawat sudah mempunyai tugas dan pekerjaan masing-masing, setiap pekerjaan yang belum selesai pasti dikomunikasikan antar sesama perawat sehingga tidak ada pelayanan yang terbengkalai. Sistem tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas rumah sakit itu sendiri, dimana seorang perawat dapat mengkondisikan dan mengatur seluruh pekerjaannya dan pekerjaan temannya.

Penelitian kecerdasan emosi pada perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul belum pernah dilakukan. Dalam penerimaan karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul, setiap karyawan akan dilakukan uji atau tes kecerdasan emosi sehingga karyawan di rumah sakit memiliki kecerdasan emosi yang baik. Kecerdasan emosi seseorang sewaktu-waktu bisa berubah karena beberapa faktor, seperti masa kerja, lingkungan pekerjaan, interaksi antar karyawan, sehingga perlu dilakukan tes kecerdasan emosi secara berkala secara internal oleh pihak rumah sakit untuk mengetahui kecerdasan emosi karyawan. Hal ini penting dilakukan karena berkaitan dengan lingkungan pekerjaan dan hubungan antar karyawan.

Van Dyne, Graham dan Dienesch (1994) mendefinisikan terdapat dua macam perilaku yang dilakukan seorang karyawan di dalam perusahaan. Yang pertama adalah *in role behavior* yang merupakan perilaku yang sudah sewajarnya dilakukan oleh seorang karyawan karena adanya kontrak kerja yang mengikatnya dan mewajibkannya untuk berbuat demikian. Selain itu apabila karyawan melakukan perilaku semacam ini maka akan mendapatkan imbalan berupa gaji atau kompensasi sesuai dengan kontrak atau kesepakatan yang berlaku semenjak karyawan tersebut mulai bekerja di perusahaan. Contohnya adalah bekerja sesuai dengan jadwal yang ditetapkan atau melakukan tugas yang telah diberikan oleh atasan sesuai dengan batas waktu tertentu.

Sementara perilaku yang kedua adalah *extra role behavior*, perilaku ini didefinisikan sebagai perilaku yang melebihi apa yang disyaratkan oleh

perusahaan. Dalam hal ini karyawan akan melakukan berbagai hal yang melebihi ekpektasi dari atasan. Dasar dari perilaku ini adalah kesukarelaan karena pada dasarnya apabila karyawan melakukan perilaku ini tidak akan nada timbal balik atau kompensasi yang berupa material. Biasanya hal yang akan diterima oleh karyawan tersebut adalah kepuasan.

Borman dan Motowidlo (1993) mengatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

Dari beberapa penelitian sebelumnya, maka penelitian ini lebih dimodifikasi baik dari segi variabel maupun topik sehingga dapat menambah wawasan bagi peneliti maupun pembaca penelitian ini. Selain itu, penelitian ini sangat penting untuk digali keterkaitannya dengan komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaan, kecerdasan emosi setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan selanjutnya ditulis dalam bentuk skripsi dengan judul :“PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL “

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kecerdasan emosi di RSUD Muhammadiyah Bantul berpengaruh signifikan terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*)?
2. Apakah komitmen organisasi di RSUD Muhammadiyah Bantul berpengaruh signifikan terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*)?
3. Apakah kecerdasan emosi dan komitmen organisasi di RSUD Muhammadiyah Bantul secara simultan berpengaruh signifikan terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*)?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengukur pengaruh signifikan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi terhadap OCB (*organizational citizenship behavior*) di RSUD Muhammadiyah Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengukur apakah ada pengaruh signifikan kecerdasan emosi terhadap OCB di RSUD Muhammadiyah Bantul
- b. Untuk mengukur apakah ada pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap OCB di RSUD Muhammadiyah Bantul
- c. Untuk mengukur apakah OCB dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosi dan komitmen organisasi di RSUD Muhammadiyah Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek teoritis

Memberikan masukan-masukan tambahan teori-teori tentang kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB)

2. Aspek praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan saran kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan efektifitas organisasi melalui OCB dengan memperhatikan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi para perawat.
- b. Menambah pengetahuan bagi peneliti tentang hubungan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap OCB.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain :

1. Danan (2006), yaitu “Hubungan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Politeknik Kesehatan Banjarmasin”. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil yaitu :
 - a. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* dengan sumbangan efektif sebesar 16,5%

- b. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* dengan sumbangan efektif sebesar 8,3%
 - c. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* dengan sumbangan efektif sebesar 19,4%
2. Andi Rachmi Patompo (2009), yaitu “Hubungan Komitmen Organisasi Dan Loyalitas Pasien Dengan Perilaku Penerimaan Pada Pengembangan Pelayanan Bedah Sebagai Unggulan Rumah Sakit Hikmah Makassar”. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut :
- a. Loyalitas pasien memiliki hubungan positif bermakna dengan perilaku pengembangan pelayanan bedah sebagai unggulan di Rumah Sakit Hikmah Makassar, dan *factor trust in the company* memiliki hubungan yang paling kuat dibanding keempat faktor loyalitas pasien lainnya.
 - b. Terdapat hubungan positif bermakna antara komitmen karyawan (*continuance dan normative commitment*) dengan perilaku penerimaan karyawan pada pengembangan pelayanan bedah di Rumah Sakit Hikmah Makassar, dan *continuance commitment* memiliki hubungan yang paling kuat dibanding kedua komitmen lainnya.

- c. Tidak ada dominasi hubungan di antara loyalitas pasien maupun komitmen karyawan dengan perilaku penerimaan pengembangan pelayanan bedah sebagai unggulan.
3. Sri Permanasari (2009), yaitu “Pengaruh Persepsi Sumber Konflik Interpersonal Dalam Organisasi Dan Kecerdasan Emosi Terhadap Persepsi Tim Kerja Yang Efektif “. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa :
 - a. Terdapat pengaruh negatif yang sangat signifikan antara konflik interpersonal dengan persepsi tim kerja yang efektif pada karyawan Supra Mac Mohan Yogyakarta.
 - b. Terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan persepsi tim kerja yang efektif pada karyawan Supra Mac Mohan Yogyakarta.
4. Qurrotul Aini (2011), yaitu “Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Jasier Goerbada (2010), berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dimoderasi Oleh

Kepemimpinan Transformasional”. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa :

- a. Kepemimpinan transformasional sebagai variabel moderasi memperkuat pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan nilai R square sebesar 21,1% dari sebelumnya 12,3%.
- b. Kepemimpinan transformasional memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB, ditunjukkan dengan hasil nilai koefisien regresi variabel moderasi (B3) sebesar 0,012, nilai t hitung > t tabel ($4,077 > 1,97$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya maka pada topik pada penelitian ini akan dimodifikasi dengan metode pengumpulan data yang sama tetapi dengan alat ukur yang berbeda. Dan dengan modifikasi topik yang lebih varian dan pada periode penelitian yang berbeda. Dengan demikian penelitian ini adalah asli.