

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era pengetahuan saat ini menimbulkan berbagai dampak baik secara positif maupun negatif terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Dalam kondisi tersebut, berbagai tantangan atau hambatan akan muncul dan mempengaruhi suatu organisasi. Organisasi secara tidak langsung dituntut untuk melakukan pengelolaan yang lebih baik lagi dalam berbagai bagian atau bidang; hal ini perlu dilakukan agar dapat mempertahankan maupun meningkatkan kuantitas serta kualitas organisasinya. Pengelolaan yang baik tentunya tidak hanya berfokus pada hal-hal atau bagian tertentu saja pada suatu organisasi; sebaiknya, semua bagian organisasi tentunya perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik sehingga visi dan misi yang telah ditetapkan dapat terwujud dalam waktu dekat maupun jangka panjang.

Salah satu bagian yang menjadi fokus penting dalam pengelolaan manajemen adalah pada bidang sumber daya manusianya. Secara umum, hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan salah satu bidang yang memberikan kontribusi besar kepada organisasi. Kontribusi tersebut dapat dinilai melalui hasil kerja atau kinerja individunya. Kinerja individu tersebut menjadi hal penting untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi. Dengan kata lain, kesuksesan dan kinerja perusahaan dicapai melalui kinerja individunya; oleh karena itu individu yang ada pada organisasi dituntut untuk memberikan atau menampilkan kinerja yang optimal

karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh seorang individu dalam organisasi akan berpengaruh pada kinerja atau keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Terkait dengan hal tersebut, Ardianto (2009) mengemukakan bahwa pada dasarnya seluruh kegiatan yang dilakukan melalui bidang-bidang manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk mewujudkan sasaran pokok sumber daya manusia, yaitu mendayagunakan secara optimal sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi melalui semboyan “*the right person on the right place*”. Menurut Wahyudi; dalam Ardianto (2009), kondisi ini hanya mungkin terjadi bila setiap manusia di dalam organisasi itu mencapai tingkat kinerja yang tinggi atau mencapai tingkat yang maksimal.

Secara umum, kinerja merupakan hasil kerja dari seorang individu. Suntoro (1999; dalam Tika, 2006; dalam Simorangkir, 2011) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil karya yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Pada kenyataannya, kinerja individu tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna saja, namun juga dilihat dari berbagai faktor lain yang mendukung. Salah satu faktor yang mendukung kinerjanya adalah kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin, 2002; dalam Fabiola, 2005). Kemampuan tersebut oleh Goleman disebut dengan *Emotional Quotient (EQ)* atau kecerdasan emosional. Goleman (1996; dalam Martin, 2003) melalui penelitiannya, mengklaim bahwa kecerdasan emosi memberikan pengaruh sebesar 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh *IQ (Intelligence Quotient)*. Kecerdasan

emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati), dan membina hubungan (sosial).

Orang mulai sadar pada saat ini bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan, tetapi diperlukan sejenis keterampilan lain untuk menjadi yang terdepan. Penelitian yang ditulis oleh Boyatzis (2001; dalam Fabiola, 2005) bahwa menemukan orang yang tepat dalam organisasi bukanlah hal yang mudah, karena yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan bukan hanya orang yang berpendidikan lebih baik ataupun orang yang berbakat saja. Ada faktor-faktor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan organisasinya. Faktor-faktor psikologis yang berpengaruh pada kemampuan seseorang di dalam organisasi di antaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, kemampuan mengkoordinasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi.

Faktor lainnya yang mendukung pencapaian kinerja individu secara optimal adalah bagaimana seorang individu memiliki sebuah komitmen terhadap organisasinya. Secara sederhana komitmen tersebut dapat dikatakan sebagai landasan atau alasan individu atau seseorang untuk melibatkan dirinya di dalam suatu organisasi. Komitmen tersebut dapat disebut sebagai komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah kekuatan dari suatu identifikasi individual dengan dan terlibat dalam suatu organisasi (Williams dan Hazer, 1986; dalam Strawser dan Paserwark, 1996; dalam Setiawan, 2010) serta ditandai oleh kesetiaan perorangan kepada organisasi, kesediaan untuk menggunakan usaha atas nama organisasi, keselarasan tujuan-tujuan dan nilai-nilai dari organisasi, dan menginginkan untuk

memelihara keanggotaan dengan organisasi (Steer *et al.*, 1974; dalam Strawser dan Pasewark, 1996; dalam Setiawan, 2010).

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang memiliki fungsi untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tidak hanya dokter saja, pihak yang akan membantu dalam melayani masyarakat dalam bidang kesehatan, tetapi juga pelayanan dari perawat. Perawat dalam pekerjaan sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga setiap memberikan perawatan kepada pasien dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Seorang perawat yang tidak mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat ditandai dengan sikap emosi yang tinggi, cepat bertindak berdasarkan emosinya, dan tidak sensitif dengan perasaan dan kondisi orang lain. Pelayanan keperawatan sangat memerlukan sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mencakup kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis, dan spiritual (Rudyanto, 2010; dalam, Simorangkir, 2011).

Terkait dengan hal diatas, maka masalah umum di dalam rumah sakit pun sering terjadi; seperti adanya perawat yang kurang ramah dalam melayani pasien, kurang peduli terhadap pasien, adanya sikap perawat yang kurang baik saat memberikan saran atau masukan ketika pasien bertanya masalah kesehatan, ataupun adanya perawat yang sering bersikap emosional jika anjuran atau saran yang diberikan kepada pasien tidak dilaksanakan. Perawat yang tidak mampu menguasai emosinya, kemungkinan besar akan berdampak pada pelayanan atau asuhan keperawatan yang diberikannya (Simorangkir, 2011).

Santosa *Hospital* Bandung adalah salah satu rumah sakit swasta pilihan dan berstandar internasional di kota Bandung, yang bertempat di Jl. Kebonjati No. 38

Bandung – Jawa Barat. Santosa *Hospital* Bandung memiliki visi menjadi rumah sakit internasional unggulan secara nasional. Misi dari Santosa *Hospital* yaitu memberikan pelayanan medis, keperawatan, dan perhotelan dengan standar profesional yang setinggi mungkin; berpartisipasi dalam pendidikan dan riset di bidang kedokteran; serta memberikan suasana pelayanan rumah sakit yang nyaman, aman, ramah, efisien, dan efektif. Salah satu tujuan Santosa *Hospital* Bandung ini adalah unggul dalam bidang *service excellence*. Untuk menunjang visi, misi, serta tujuan tersebut tentunya diperlukan berbagai hal dalam pencapaiannya, seperti peningkatan kecerdasan emosional dan komitmen organisasional, serta kinerja individu-individu atau karyawannya. Individu atau karyawan yang dimaksud adalah seperti dokter atau perawat. Salah satu penentu keberhasilan kinerja rumah sakit adalah berasal dari perawat.

Pekerjaan seperti perawat yang harus selalu berinteraksi langsung dengan pasien, memerlukan kemampuan mengenali emosi, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain; sehingga akan terjalin hubungan saling percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, dan perawat dengan tim kesehatan yang lainnya (Simorangkir, 2011). Dalam hal ini, IQ (*Intelligence Quotient*) sendiri tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa partisipasi penghayatan emosional terhadap kinerja perawat; namun biasanya kedua inteligensi itu saling melengkapi. Keseimbangan antara IQ dan EQ merupakan kunci keberhasilan dalam memberikan asuhan keperawatan (Goleman, 2002). Masalah yang dihadapi seseorang, termasuk yang dihadapi seorang perawat, biasanya disertai oleh emosi-emosi negatif. Perawat yang

secara cerdas emosional akan cepat mendapatkan *insight* mengenai emosi yang dialaminya dan dengan segera dapat mengelola emosi yang muncul. Keberhasilan mengelola emosi ini akan membuat perawat yang bersangkutan menjadi lebih fokus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Rudyanto, 2010; dalam Simorangkir, 2011). Terlebih lagi perawat pada bagian rawat inap yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar karena berkinerja selama berjam-jam bahkan 24 jam untuk melayani pasien/klien.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kecerdasan emosional dan komitmen organisasional serta pengaruhnya terhadap kinerja, yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Perawat Unit Rawat Inap di Santosa Hospital Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Sesuai dengan uraian latar belakang penelitian sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas bersumber dari suatu hal pokok yakni pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja perawat. Berdasarkan hal pokok tersebut, maka masalah-masalah yang akan diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat Unit Rawat Inap di Santosa *Hospital* Bandung?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja perawat Unit Rawat Inap di Santosa *Hospital* Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan komitmen organisasional serta kinerja, sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat Unit Rawat Inap di Santosa *Hospital* Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja perawat Unit Rawat Inap di Santosa *Hospital* Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian mengenai “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Perawat Unit Rawat Inap Di Santosa *Hospital* Bandung” ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat memperoleh pemahaman dan wawasan yang lebih mendalam dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kecerdasan emosional, komitmen organisasional, serta pengaruhnya terhadap kinerja individu di dalam organisasi.

2. Bagi Organisasi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan memperkaya kebijakan manajemen organisasi dalam pengelolaan sumber daya manusianya; serta mengoptimalkan tingkat kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan kinerja individu di dalam organisasi.

3. Bagi Pihak Lain

Agar dapat memberikan kontribusi pengetahuan maupun wawasan mengenai kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan kinerja serta dapat dijadikan sebagai salah satu referensi yang berguna bagi pembaca mengenai topik penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika laporan penelitian.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Membahas dan mengkaji teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti, pembahasan penelitian-penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya, pembahasan mengenai rerangka pemikiran, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Membahas tentang objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil pengolahan data untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengetahui sejauh mana interpretasi serta evaluasi implikasi dari hasil hipotesis.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan berbagai saran untuk penelitian mendatang.