

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah organisasi atau perusahaan merupakan elemen yang sangat utama, karena organisasi dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya tidak lepas dari peran karyawannya. Untuk menghadapi perkembangan dunia bisnis dan memenangkan persaingan, organisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu tinggi. Karyawan mampu menciptakan kualitas kerja yang baik dengan cara mengelola sikap dan perilaku (Putra, Reza A. & Mulyana, 2019). SDM merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan. (Ardana,dkk, 2012:05).

Setelah WHO (*World Health Organization* atau Badan Kesehatan Dunia)mengumumkan COVID-19 sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. memuncak pada bulan Oktober –November 2020. Kemudian pada tahun 2021 muncul varian baru kasus Covid-19 dengan varian Delta yang kasusnya mulai memuncak pada bulan juli dengan puncak kasus pada bulan Agustus- September2021 kemudian kasus Covid-19 melandai sampai awal tahun 2022. Pada awal tahun 2022 tepatnya bulan Februari mulai timbul kasus baru dan timbul

beberapa cluster di beberapa tempat kerja dan sekolah. Setelah diumumkan kasus pertama Covid-19 dan adanya pandemi global menyebabkan dampak yang cukup signifikan bagi seluruh sektor di Indonesia termasuk sektor kesehatan, yaitu rumah sakit.

Adanya virus ini menjadi salah satu tantangan bagi rumah sakit untuk tetap bisa efektif dalam pelayanannya, terlebih pada situasi seperti ini semakin ketat dalam persaingannya untuk lebih efektif dan berkembang merupakan organisasi penyedia jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan kesehatan yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik dalam hal profesionalisme, kecepatan, ketepatan, serta kepuasan bagi konsumen atau pasien. Perilaku positif dari karyawan seperti sikap saling tolong menolong, memberi saran, aktif berpartisipasi, tidak menggunakan waktu kerjanya untuk sesuatu yang tidak perlu di luar pekerjaan.

Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kompetensi dan kinerja yang tinggi (Nursalam, 2012). Perawat merupakan salah satu unsur penting dalam rumah sakit. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat, pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalih kontak pertama dan terlama dengan pasien (Hamid dalam (Nurita, 2012).

Berdasarkan pengamatan, Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang merupakan salah satu rumah sakit rujukan untuk pasien *Covid-19* di

wilayah Kabupaten Jombang. Hasil wawancara yang dilakukan dengan *Human Resource Development* (HRD) Ibu Nofia Indrawati, mengatakan ketika lonjakan pasien covid terjadi, rumah sakit mengalami BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang tinggi, kekurangan bed dan ruangan membuat rumah sakit tidak menerima pasien covid untuk sementara waktu, keadaan ini juga membuat empat tenaga medis yaitu dokter terpapar *Covid-*

*19* yang mengharuskan Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang sementara menutup layanan UGD tetapi masih menerima pasien rawat inap maupun rawat jalan. Namun sebagai lembaga kesehatan yang harus terus menyalurkan pelayanan ditengah pandemi, pihak rumah sakit menambah tenaga medis dan juga melakukan rekrutmen untuk bagian keperawatan, juga adanya penambahan jam kerja yang awalnya 7 jam menjadi 9 jam untuk perawat pasien covid, tentu saja ini bukan tanpa alasan, selain untuk meningkatkan pelayanan, agar pertukaran shift tidak bersinggungan dengan perawat non-covid. Tingginya pasien yang terdiagnosa Covid-19 tidak sebanding dengan jumlah perawat yang tersedia rumah sakit, maka dari itu perawat dianjurkan agar dengan sukarela melakukan pekerjaan melebihi tugas –tugas yang telah di tentukan, tujuannya agar dapat meningkatkan efektifitas pelayanan rumah sakit. Perilaku-perilaku sukarela inilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

*Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku seorang karyawan yang tidak menjadi kewajiban formal, namun berdampak pada efektifitas organisasi. Organisasi sangat membutuhkan

karyawan yang dapat bekerja melebihi deskripsi pekerjaannya. (Robbins & Judge, 2012). Pentingnya kedudukan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan salah bentuk kinerja *extra-role* yang menjelaskan mengenai kegiatan-kegiatan kooperatif anggota-anggota rekan kerja, tindakan protektif sistem atau subsistem, ide-ide kreatif untuk perbaikan, *self-training* untuk meningkatkan tanggung jawab individual, dan pemeliharaan sikap organisasi kepada para *stakeholder* eksternal dan konstituennya. (Luthans, 2011) yang dikutip dalam (Candra Yoga, T., 2021)

Menurut (Organ, 1988) yang dikutip dalam (Titisari, 2014), OCB mencakup lima dimensi, yaitu *Altruism* (kepedulian), *Conscientiousness* (kesadaran), *Sportmanship* (sportif), *Courtesy* (kebaikan), dan *Civic Virtue* (kewarganegaraan). *Altruism* adalah perilaku 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.

Hasil wawancara dengan HRD Ibu Nofia Indrawati menunjukkan

bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama masih tergolong cukup, kurangnya implementasi dari dimensi *Sportmanship*, perawat masih ada yang sering datang terlambat, saat ada tugas tambahan atau lembur beberapa dari mereka masih mengeluh jika tidak ada *reward*, pada dimensi *Civic Virtue*, sebagian besar perawat masih kurang aktif untuk berpartisipasi pada kegiatan yang diadakan oleh rumah sakit. Kemudian pada dimensi *Conscientiousness*, beberapa perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang masih menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi dengan istirahat lebih awal seperti membeli makan di luar rumah sakit, atau hanya untuk memainkan ponsel.

(S. P. Robbins, 2006) dan (Hoffman, 2007) yang dikutip dalam (Lumba, 2017) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seseorang dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah kepribadian, suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasi, budaya organisasi, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja Konsep penggunaan kecerdasan emosional dalam dunia kerja saat ini sangat dibutuhkan. Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya akan membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat didukung dengan tindakan yang sesuai etika serta

mampu berpikir jernih walaupun dalam keadaan tertekan.

Menurut Organ yang dikutip oleh (Muhdiyanto, 2020) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional dapat mendorong seorang karyawan dalam mengelola perasaan, motivasi diri sendiri, berempati, dan bekerjasama dengan orang lain. Ketika seorang karyawan mempunyai motivasi diri dan ketrampilan sosial yang tinggi, tentunya akan mendorong berperilaku dalam organisasi secara kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh diluar persyaratan formal. Seorang perawat tidak akan terlepas dari sensitivitas perasaan dan emosi, di tengah tuntutan kerja yang serba cepat, tepat dan berkualitas. Ditambah adanya kasus Covid-19 yang membuat tugas para perawat tentunya juga semakin berat dan bertambah bahkan beresiko bagi kesehatan diri mereka sendiri. Beban mental yang dialami tenaga kesehatan meningkat saat mereka harus menangani pasien yang terinfeksi Covid-19 dan sebagian dari mereka mengalami trauma ketika menyaksikan kematian di antara pasien dan sesama rekan kerja mereka. Tingginya angka penularan Covid-19 menyebabkan tekanan kerja dan aktivitas kerja yang dilakukan oleh perawat 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. Untuk itu kecerdasan emosional sangat diperlukan agar para perawat dapat bekerja dengan optimal tanpa mudah terpengaruh oleh emosional dan mampu menjaga kesehatan psikisnya, sehingga dapat memberi semangat

dan menguatkan diri pasien dalam melawan penyakitnya atau memberi semangat pada sesama perawat agar melakukan pelayanan terbaik untuk pasien.

Faktor lain yang dapat membuat tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada seorang karyawan adalah Persepsi Dukungan Organisasi. Dukungan organisasional yang dirasakan merupakan sumber daya penting yang semakin diperhatikan dari hari ke hari dalam pengelolaan lingkungan modern dunia usaha terutama di sektor jasa (Beheshtifar, 2013). Dukungan organisasional yang dirasakan didefinisi sebagai persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi pegawai dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Otken, 2013). Jika pegawai menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka pegawai tersebut akan mengidentifikasi diri mereka sebagai anggota organisasi dan kemudian mengembangkan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Ketika karyawan merasa telah didukung oleh perusahaan maka akan muncul *reciprocity norm*, yaitu karyawan akan merasa wajib membalas perilaku baik yang diterimanya (Gouldner, 1960) yang dikutip dalam (Putra, 2013) Kepedulian pegawai terhadap organisasi dan kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi tersebut dapat ditunjukkan dengan menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai, yaitu adanya sikap positif dan perilaku kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi, walaupun perilaku tersebut tidak tercantum dalam uraian tugas, dan kemungkinan

tidak akan mendapatkan *reward* dari organisasi. Pegawai akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* didapat salah satunya dari persepsinya akan dukungan dari perusahaan kepada karyawan yang tinggi (Wu & Liu, 2014)

Dukungan organisasi sebagai rumah kedua bagi pegawai harus dapat menunjukkan perhatian dan timbal balik akan kontribusi yang diberikan oleh pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.. Menurut hasil wawancara dengan *Human Resource Development* (HRD) Ibu Nofia Indrawati, beliau mengatakan bentuk dukungan yang diberikan oleh Rumah Sakit Nahdlatul Ulama kepada para perawat sebagai komitmen melindungi agar tidak gugur dalam bertugas menangani pasien Covid-19 dengan memastikan pembayaran insentif, pemberian asupan gizi seperti telur rebus, susu, dan vitamin. Rumah sakit juga menyediakan APD yang sesuai dengan standar operasional prosedur penanganan Covid-19, kamar mandi khusus dan bilik sterilisasi untuk perawat covid membersihkan diri setelah berinteraksi dengan pasien Covid-19 agar keluar dari wilayah rumah sakit dalam keadaan bersih.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kadek et al., 2016) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Ini berarti karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi di tempat ia bekerja akan memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi. Dukungan organisasional juga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini membuktikan bahwa dukungan organisasi seperti perlakuan organisasi yang adil dan kemauan organisasi mendengarkan keluhan karyawan, dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Penelitian sebelumnya memaparkan bahwa kecerdasan emosional positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai. Misalnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Goller & Dewi, 2020) apabila kecerdasan emosional meningkat, maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan akan mengalami peningkatan juga. Dari hasil penelitian ini terbukti bahwa indikator yang dominan mempengaruhi kecerdasan emosional adalah motivasi. Motivasi meliputi kemampuan karyawan dapat memotivasi dirinya sendiri dalam mencapai sasaran karir. Dengan demikian adanya motivasi yang tinggi, maka mereka akan mampu melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Ardi, 2015) menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Salah satu teori yang mendukung peran atasan dan bawahan lebih mempengaruhi dalam pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibandingkan persepsi dukungan organisasi adalah teori Levinston yaitu teori timbal balik manusia dengan organisasi. Teori Levinson dalam (Novliadi, 2006) menjelaskan bahwa karyawan cenderung memandang agen organisasi (individu terlibat dalam pertukaran) sebagai tindakan

organisasi itu sendiri. Karyawan hanya menganggap bahwa interaksi mereka dengan atasan merupakan interaksi mereka dengan organisasi sehingga mereka hanya mengenal satu bentuk pertukaran sosial di organisasi yaitu pertukaran dengan atasan (LMX). Hal tersebut mengindikasikan bahwa OCB yang dimunculkan oleh karyawan lebih merupakan pemenuhan atas hubungan pertukaran dengan atasannya dibandingkan dengan organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hayati, 2020) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan wawancara dengan karyawan K3, organisasi kurang menghargai usaha lebih dari karyawan seperti ketika mereka sertifikasi SMK3 di Karang Pilang bentuk apresiasi hanya berupa ucapan selamat saja tidak ada apresiasi berupa materil dalam bentuk apapun. Terkadang karyawan juga membutuhkan apresiasi berupa materil bukan hanya berupa moril saja. Sehingga dapat diartikan persepsi dukungan organisasi tidak mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PDAM Surya Sembada Surabaya bagian kelola SDM dan P2K.

Berdasarkan latar belakang diatas dan juga penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan mengambil judul penelitian yaitu, “ **Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Persepsi**

## **Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada uraian rumusan permasalahan, maka tujuan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang
- 2) Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai *Organizational Citizenship Behavior*, kecerdasan emosional, dan persepsi dukungan organisasi. Juga diharapkan berguna sebagai kajian ilmiah oleh peneliti dimasa yang akan datang, terutama bagi program studi manajemen sumber daya manusia

### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak rumah sakit dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan dan pertimbangan untuk dapat memberikan dukungan organisasi pada karyawan.
- b. Hasil penelitian yang didapat dijadikan bahan informasi, masukan dan evaluasi perawat agar lebih bias mengendalikan emosi dan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* di tempat kerja.