

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keperawatan merupakan salah satu asset sumber daya manusia Rumah Sakit yang esensial. Kualitas asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat akan mempengaruhi kualitas layanan Rumah Sakit sekaligus mempengaruhi kepuasan dari pasien. Hal ini disebabkan karena perawat merupakan profesi yang paling lama bersentuhan dengan pasien dan hampir semua jenis pelayanan di Rumah Sakit menggunakan tenaga perawat.

Tantangan yang muncul terhadap manajemen sumber daya manusia Rumah Sakit (MSDM) saat ini adalah bagaimana memaksimalkan kinerja dari karyawan dan meretensi karyawan yang berkualitas. Hal ini pun terjadi di bagian keperawatan, sebagai jumlah ketenagaan yang paling banyak dan esensial di Rumah Sakit. Retensi perawat juga menjadi salah satu fokus utama dari MSDM, mengingat sulitnya untuk mendapatkan perawat yang berkualitas dan kurangnya *supply* perawat sekarang ini.

Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja sekaligus meretensi tenaga keperawatan adalah dengan meningkatkan semangat atau motivasi perawat dalam bekerja. Semangat atau motivasi kerja yang meningkat akan membuat perawat melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dan lebih cepat, sebaliknya jika semangat kerja menurun akan menurunkan kualitas hasil pekerjaannya sehingga semangat atau motivasi kerja ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Ananta, 2008).

Indikator dari motivasi karyawan di tempat kerja salah satunya adalah *work engagement* (Petrou et al., 2012). *Work engagement* didefinisikan sebagai suatu keadaan pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan *vigor*, *dedication* dan *absorption* (W. B. Schaufeli et al., 2006b). Karyawan dengan tingkat *engagement* yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang maksimal, memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan berkomitmen terhadap perusahaan, sehingga jarang untuk berpindah kerja (Demerouti et al., 2001; García-Sierra et al., 2016; W. B. Schaufeli & Bakker, 2004).

RS.XYZ merupakan Rumah Sakit Umum tipe C yang berada di Tangerang. Didirikan pada tahun 2011, Rumah Sakit ini memiliki keunggulan di pelayanan keperawatannya. Manajemen Sumber Daya Manusia RS. XYZ menyadari bahwa tenaga keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dan peningkatan kinerja perawat akan meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Permasalahan yang sedang menjadi fokus sekarang ini adalah mengenai menurunnya kualitas kinerja keperawatan sehingga sering menjadi keluhan dari pasien, selain itu meningkatnya angka *turnover* keperawatan hingga 11% di tahun 2019 membuat MSDM RS.XYZ berusaha mencari cara atau metode untuk meningkatkan performa kerja perawat dan meretensi tenaga keperawatan.

Dari hasil wawancara pendahuluan antara peneliti dengan Kepala Divisi SDM RS.XYZ, penyebab menurunnya kualitas pelayanan keperawatan ini ditengarai karena kurangnya dedikasi dari tenaga keperawatan terhadap pekerjaannya sehingga menyebabkan perawat mengerjakan tugas yang diberikan seadanya dan tidak memberikan kinerja maksimalnya. Tenaga keperawatan seperti kurang ada ikatan baik dengan pekerjaan maupun perusahaannya. Hal ini bisa terlihat dari penilaian kinerja dari tenaga keperawatan yang rata-rata hanya berada di level cukup dan meningkatnya angka *turnover* dari profesi keperawatan di tahun 2019.

Dari hasil analisa yang dilakukan Divisi SDM, didapatkan berbagai faktor penyebab kurangnya ikatan antara perawat dengan pekerjaannya, yaitu perawat merasa kurangnya perhatian dan dukungan dari perusahaan dalam pekerjaan mereka, profesi keperawatan juga merasa manajemen Rumah Sakit lebih berpihak kepada dokter dibandingkan dengan perawat, selain itu mereka merasa manajemen kurang adil dalam memberikan gaji dan fasilitas. Divisi SDM sendiri memang tidak pernah melakukan pengukuran mengenai *engagement* dari karyawannya baik perawat maupun non perawat.

Survey pendahuluan dilakukan pada 13-16 September 2020 untuk memberikan gambaran lebih baik mengenai semangat atau motivasi kerja perawat di RS.XYZ. Dari total 42 responden, 54% menunjukkan kurangnya energi di tempat kerja, sedangkan 51% memberikan jawaban tidak merasa bahagia saat bekerja dengan sungguh-sungguh. Terkait dukungan atau perhatian perusahaan

yang dirasakan sebanyak 45% responden merasa perusahaan tidak menghiraukan keadaan mereka, dan sebanyak 43% responden merasa perusahaan tidak memberikan bayaran yang adil. Berdasarkan hasil survey pendahuluan diatas terlihat bahwa mayoritas perawat belum merasa antusias dalam melakukan pekerjaan dan kebanyakan dari mereka merasa perusahaan tidak memberikan perhatian serta memberikan gaji yang adil.

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), dukungan organisasi yang dirasakan/*Perceived Organizational Support (POS)* adalah persepsi karyawan mengenai seberapa tinggi tingkat perhatian organisasi terhadap mereka dan penghargaan terhadap kontribusi serta tingkat kesejahteraan mereka. *Perceived Organizational Support* yang positif akan meningkatkan *work engagement*, komitmen organisasional, kepuasan kerja, keadilan dan kinerja dari karyawan; dan akan mendukung organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan (DeConinck, 2010; Rhoades et al., 2001).

Keadilan organisasi merupakan perasaan yang dirasakan oleh karyawan mengenai *fairness* dari organisasi. Keadilan organisasi adalah derajat dimana karyawan merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil di tempat kerja (Scholl et al., 1987). Dari penelitian didapatkan persepsi karyawan terkait keadilan dan pemenuhan akan ekspektasi yang dijanjikan mempengaruhi tingkat *engagement* melalui kepercayaan.

Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan dari suatu pihak untuk mengikuti tindakan dari pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan tindakan penting yang tepat bagi pemercaya, tanpa perlu mengawasi pihak tersebut (Schoorman et al., 2007). Kepercayaan merupakan faktor penting yang menyebabkan karyawan menjadi lebih *engaged* terhadap perusahaannya.

Alasan dari peneliti melakukan penelitian ini adalah karena belum banyak penelitian terkait *work engagement* pada profesi perawat dan tempat yang berbeda, ditambah belum banyak dilakukan penelitian yang dilakukan dengan mengambil sudut pandang dari sisi organisasi. Kebanyakan penelitian yang ada mengambil sudut pandang dari sisi individu atau karyawan.

Selain itu menurut peneliti akan sangat membantu manajemen RS.XYZ dalam meningkatkan *engagement* dari perawat sehingga kualitas pelayanan meningkat. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti membuat penelitian yang berjudul “**Kajian Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Keadilan Organisasi Pada *Work Engagement* Perawat di Rumah Sakit XYZ Tangerang dengan Faktor Perantara Kepercayaan Organisasional**”.

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian pada latar belakang di atas, beberapa masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Dari hasil survey terlihat 54% Perawat kurang memiliki *work engagement* dengan alasan yang berhubungan dengan dukungan perusahaan dan keadilan dari organisasi.
2. Terdapat lonjakan angka *turnover* di RS XYZ dari rata-rata 1% menjadi 11% pada tahun 2019 sehingga menjadi fokus perhatian utama manajemen.
3. Belum pernah dilakukan pengukuran mengenai *work engagement* pada tenaga keperawatan.
4. Kurangnya dukungan atau perhatian dari perusahaan dalam hal fasilitas dan ketidakadilan dalam sistem remunerasi dari perusahaan ditengarai menjadi penyebab kurangnya *engagement* pada tenaga keperawatan.
5. Adanya kaitan antara kepercayaan terhadap organisasi yang dapat meningkatkan *engagement* dari profesi keperawatan.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut ini:

1. Penelitian dilakukan terhadap tenaga keperawatan yang kontak langsung dengan pelayanan kepada pasien.
2. Penelitian dilakukan hanya pada empat variabel yang ada yaitu: *Perceived Organizational Support*, Keadilan Organisasi, Kepercayaan Organisasional dan *Work Engagement* pada tenaga keperawatan.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah

1. Apakah variabel *Perceived Organizational Support* dan variabel Keadilan Organisasi berpengaruh terhadap *work engagement* perawat melalui variabel kepercayaan di Rumah Sakit XYZ?
2. Apakah variabel *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *work engagement* perawat di Rumah Sakit XYZ ?
3. Apakah variabel keadilan organisasi berpengaruh terhadap *work engagement* perawat di Rumah Sakit XYZ?
4. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap *work engagement* perawat di Rumah Sakit XYZ?
5. Apakah variabel *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap kepercayaan di Rumah Sakit XYZ?
6. Apakah variabel keadilan organisasi berpengaruh terhadap kepercayaan di Rumah Sakit XYZ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh *perceived organizational support* dan keadilan organisasi terhadap *work engagement* dari tenaga keperawatan di RS XYZ dengan faktor antara kepercayaan terhadap organisasi.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisa pengaruh *perceived organizational support* dan keadilan organisasi terhadap *work engagement* dari tenaga keperawatan di RS XYZ dengan faktor antara kepercayaan terhadap organisasi.
2. Untuk menganalisa pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* dari tenaga keperawatan di RS XYZ.
3. Untuk menganalisa pengaruh keadilan organisasi terhadap *work engagement* dari tenaga keperawatan di RS XYZ.
4. Untuk menganalisa pengaruh kepercayaan terhadap organisasi terhadap *work engagement* dari tenaga keperawatan di RS XYZ.

5. Untuk menganalisa pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepercayaan dari tenaga keperawatan di RS XYZ.
6. Untuk menganalisa pengaruh keadilan organisasi terhadap kepercayaan dari tenaga keperawatan di RS XYZ.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk bisa memberikan beberapa manfaat baik manfaat praktis dan teoritis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumbangan informasi dan masukan bagi Rumah Sakit XYZ yang bermanfaat untuk meningkatkan *work engagement* tenaga keperawatan.
- b. Memberikan gambaran yang lebih konkrit dan dapat dijadikan sumber pijakan atau input alternatif dalam memecahkan masalah dan mengelola manajemen sumber daya manusia dalam hal ini keperawatan agar kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik
- c. Sebagai bahan masukan bagi Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit mengenai faktor-faktor yang berperan menimbulkan dan meningkatkan *work engagement* tenaga keperawatan.
- d. Bagi peneliti, dapat menjadi kesempatan untuk mempraktekkan teori manajemen rumah sakit yang selama ini dipelajari serta mendapat pembelajaran dan pengetahuan baru.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkuat hasil penelitian yang membahas pengaruh antara *perceived organizational support* dan keadilan organisasi terhadap *work engagement* perawat dengan faktor perantara kepercayaan terhadap organisasi.