

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dengan segala keunikan dan kompleksitasnya, Rumah Sakit harus memiliki sumber daya manusia yang mencukupi dan berkompeten untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah satuan tenaga organisasi yang berperan penting bagi pencapaian tujuan organisasi.

Menyediakan sumber daya manusia merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, namun tidak cukup sekedar menyediakan tetapi rumah sakit harus bisa mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan melakukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka akan menghasilkan output yang baik pula bagi rumah sakit. Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan dengan tuntutan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif (Rivai & Sagala, 2009). Salah satu cara yang dapat digunakan oleh rumah sakit dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki adalah dengan melakukan berbagai survey internal yang bertujuan untuk mengukur kapasitas, kompetensi, kinerja karyawan dan lain-lain, termasuk tingkat employee engagement.

Keberhasilan pelayanan kesehatan tergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas bagi pasien (Potter & Perry, 2005), dimana perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pemabngunan kesehatan.

RS. Swasta kelas B yang berada di kota Jakarta Barat ini masih mengalami kendala dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia, dimana banyak karyawan yang terlihat kurang termotivasi dan bersemangat saat bekerja.

Dari hasil wawancara dengan beberapa kepala ruangan di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat ini, didapatkan informasi bahwa banyak perawat yang merasa kurang memiliki keinginan untuk bekerja lebih atau memberikan kontribusi lebih kepada rumah sakit. Sebagai contoh, terdapat beberapa perawat yang seringkali melimpahkan tindakan maupun tugas yang diberikan kepada perawat yang bekerja pada shift berikutnya. Dalam hal pengambilan sampel darah pada pasien, seringkali perawat tersebut memilih menunggu sampai petugas

laboratorium datang di jam sampling daripada langsung mengambil sampel darah pasien. Didapatkan pula informasi bahwa banyak perawat yang tidak secara sukarela berinisiatif bila perawat lainnya memiliki overload dalam pekerjaannya. Saat ada tugas tambahan yang diberikan, banyak perawat yang melimpahkan pekerjaan tersebut kepada perawat yang lebih junior.

Dari hasil wawancara presurvey kepada 9 perawat, didapatkan informasi bahwa dalam hal jadwal dinas, banyak perawat mengeluhkan jam kerja melebihi yang seharusnya. Sebagai contoh saat dinas siang, banyak perawat diminta datang 1 jam lebih awal, dan pulang melebihi jam selesai dinas. Dari data yang penulis dapatkan sepanjang bulan September hingga November 2022, sekitar 35% perawat di ruang rawat inap dan IGD RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat ini pernah menjalankan Double Shift setiap bulannya (dinas pagi dilanjutkan dinas sore). Juga jadwal libur yang seringkali tidak dapat diambil jika terjadi kekurangan tenaga perawat.

Dari segi pertumbuhan karir, ditemui perawat yang sudah bertahun-tahun bekerja, mendapat penilaian kinerja baik namun tidak mendapat pertumbuhan karir yang jelas, dimana kenaikan jabatan dirasakan sangat terbatas. Data sampai dengan bulan November 2022, sekitar 30% perawat yang sudah bekerja > 5 tahun di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat ini masih sebagai Penanggung Jawab Shift.

Karena hal-hal tersebut di atas, sebagian besar perawat merasa kurang memiliki keterikatan dengan rumah sakit sehingga tidak terlalu bersemangat dalam bekerja dan bekerja hanya untuk mendapatkan gaji. Banyak perawat yang tidak antusias mengikuti pelatihan karena malas dan merasa hanya membuang waktu. Sebagian besar karyawan juga kurang tertarik untuk ikut serta dalam acara *gathering*. Tercatat dalam 2 acara *gathering* terakhir, rata-rata hanya diikuti sekitar 75% dari jumlah seluruh perawat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Brauner (2020) melakukan penelitian untuk melihat apakah ada pengaruh antara pengaturan jam kerja serta penjadwalan kerja terhadap kepuasan serta keseimbangan kerja. Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa keduanya tidak memiliki pengaruh.

Bernstorm (2019) melakukan Analisa terhadap berbagai literatur untuk melihat faktor yang dipengaruhi oleh penjadwalan kerja.

Nyokatre & Kennedy (2019) melakukan penelitiannya di Speke Resort Hotel and Conference Centre untuk melihat hubungan antara *shift work*, *employee engagement* dan *job satisfaction*. Dari penelitiannya, didapatkan hasil bahwa ada pengaruh signifikan antara *shift work* terhadap *employee engagement* dan *shift work* dengan *job satisfaction*.

Brauner *et al* (2020) menyelidiki pengaruh antara *work time arrangement* (lama jam kerja, batas awal dan akhir hari kerja, dan segmentasi tempat kerja) untuk kepuasan karyawan dengan *work-life balance*. Analisa dilakukan pada 8.580 karyawan di antara para populasi pekerja di Jerman. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwa sementara karyawan harus ikut berpartisipasi dalam pengaturan

jadwal kerja, Untuk mencapai keseimbangan kehidupan kerja yang baik, jam kerja tidak boleh lebih lama dari yang diinginkan, dan karyawan harus memiliki kendali atas penjadwalan.

Wortler et al (2021) melakukan penelitian untuk melihat keterkaitan antara *shift work* dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian dilakukan pada karyawan full timer dan didapatkan hasil penelitian bahwa *shift work* memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian yang dilakukan oleh Yolanda dan Sari (2019) menyimpulkan bahwa Pengembangan Karir secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan terhadap *employee engagement*. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa salah satu cara yang efektif untuk mempertahankan karyawan adalah dengan memperlihatkan bahwa mereka diapresiasi, contohnya dengan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan karirnya. Penelitian tersebut menjelaskan cara agar dapat mengoptimalkan pengembangan karir antara lain mengadakan atau meningkatkan program pelatihan pembelajaran terbaru bagi para karyawan sesuai dengan kebutuhan karyawan itu sendiri, dengan tujuan agar pengetahuan dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan Dayona dan Rinawati (2016) mendukung bahwa Pengembangan karir mampu meningkatkan *Employee Engagement*, dimana Pengembangan karir berpengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*.

Dalimunthe (2020) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *self-efficacy*, *perceived organizational support*, dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada PDAM Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. *Employee engagement* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap OCB. Pengaruh variabel *self-efficacy*, *perceived organizational support*, dan *employee engagement* terhadap OCB sebesar 0,550 atau 55%, sedangkan selebihnya di pengaruhi variabel lain diluar model penelitian ini. Indikator atau item pernyataan yang paling dominan pada variabel *employee engagement* adalah “ketangguhan mental yang dimiliki”, sedangkan pada variabel *organizational citizenship behavior* adalah “tepat waktu”.

Hal senada juga disampaikan oleh Yano et al (2020) menguji hubungan transformational *leadership style* dan *employee engagement* dengan *organizational citizenship behavior* pada personel Satuan Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara disimpulkan bahwa variabel *transformational leadership style* dan variabel *employee engagement* secara bersama-sama berhubungan dengan variabel *organizational citizenship behavior*. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 21,9%. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Ahad dan Khan (2020) yang dikuatkan oleh Shahid et al., (2020) melakukan analisa peran mediasi atribut demografis pada hubungan antara *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* dalam konteks perusahaan lokal di kota Dhaka, Bangladesh. Sebanyak 524 peserta dijadikan sampel untuk mengukur skala *employee engagement* dan skala *organizational citizenship behavior*. Studi tersebut akhirnya mengungkapkan bahwa *employee engagement* memiliki dampak positif signifikan terhadap OCB. Namun, dalam efek mediasi atribut demografis (pengalaman) sebagian memediasi hubungan pada faktor OCB tetapi tidak memediasi *employee engagement*. Sisa efek mediasi jenis kelamin dan usia tidak mendukung hipotesis.

Jun dan Ming (2022) mengeksplorasi peran komitmen afektif dan dukungan organisasi dalam hubungan antara karir pertumbuhan dan keterlibatan pekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertumbuhan karir memiliki dampak positif pada *employee engagement* dan pertumbuhan karir memiliki pengaruh positif pada komitmen afektif, yang selanjutnya mempengaruhi *employee engagement*.

Bai dan Liu (2018) melakukan penelitian dengan menggunakan metode analisis regresi, salah satunya untuk mengeksplorasi hubungan antara *career growth* dan *work engagement*. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *career growth* karyawan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *work engagement*.

Setiyani et al (2018) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan jam kerja terhadap *employee engagement* dengan motivasi karyawan sebagai variabel *intervening*. Responden penelitian ini fokus pada supervisor milenial dari perusahaan manufaktur dan jasa di Pulau Jawa, Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh work life balance dan jam kerja pada *employee engagement*. Selain itu ditunjukkan juga bahwa motivasi karyawan berpengaruh memediasi lingkungan kerja dan jam kerja terhadap *employee engagement*.

Smruti Rekha S & Sasmita M (2019) meneliti tentang dampak *employee engagement* pada *organizational citizenship behavior*. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa ada hubungan positif dan kuat di antara dimensi *employee engagement* pada *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang selanjutnya dapat lebih memfokuskan perhatian pada perluasan dimensi dari *employee engagement* pada *organizational citizenship behavior* ke berbagai sektor.

Shams et al (2020) melakukan penelitian untuk melihat peran dukungan organisasi yang dirasakan terhadap *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior*. Pada akhir penelitian, didapatkan hasil bahwa ada dampak positif dari dukungan organisasi terhadap *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior*, serta memperlihatkan peran mediasi

*employee engagement* terhadap hubungan antara dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

Naway F & Haris I (2017) menguji pengaruh pengembangan karir, persepsi keadilan organisasi dan kepuasan kerja terhadap perilaku OCB para guru. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengembangan karir berpengaruh langsung terhadap OCB, persepsi keadilan organisasi berpengaruh langsung terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap OCB, pengembangan karir berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, dan persepsi keadilan organisasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Shift work* dan *Career Growth* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel *Intervening* pada Perawat di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat beberapa masalah yang ditemukan yaitu:

1. Banyak perawat mengeluhkan jam kerja melebihi yang seharusnya. Dari data yang penulis dapatkan sepanjang bulan September hingga November 2022, sekitar 35% perawat di ruang rawat inap dan IGD RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat ini pernah menjalankan Double Shift setiap bulannya (dinas pagi dilanjutkan dinas sore). Juga jadwal libur yang seringkali tidak dapat diambil jika terjadi kekurangan tenaga perawat.
2. Dari segi pertumbuhan karir, ditemui perawat yang sudah bertahun - tahun bekerja, mendapat penilaian kinerja baik namun tidak mendapat pertumbuhan karir yang jelas, dimana kenaikan jabatan dirasakan sangat terbatas. Data sampai dengan bulan November 2022, sekitar 30% perawat yang sudah bekerja > 5 tahun di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat ini masih sebagai Penanggung Jawab Shift.
3. Banyak perawat yang tidak antusias mengikuti pelatihan karena malas dan merasa hanya membuang waktu. Sebagian besar karyawan juga kurang tertarik untuk ikut serta dalam acara gathering. Tercatat dalam 2 acara gathering terakhir, rata-rata hanya diikuti sekitar 75% dari jumlah seluruh perawat di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat ini.
4. Perawat merasa kurang memiliki keterikatan dengan rumah sakit sehingga tidak terlalu bersemangat dalam bekerja dan bekerja hanya untuk mendapatkan gaji.
5. Banyak perawat yang merasa kurang memiliki keinginan untuk bekerja lebih atau memberikan kontribusi lebih kepada rumah sakit.
6. Banyak perawat yang seringkali melimpahkan tindakan/ tugas pada perawat yang bekerja pada shift berikutnya, perawat memilih menunggu sampai petugas lab datang di jam sampling daripada langsung mengambil sampel darah pasien, banyak perawat yang tidak secara sukarela berinisiatif bila

perawat lainnya memiliki overload dalam pekerjaannya. Saat ada tugas tambahan ataupun baru yang diberikan, banyak perawat yang melimpahkan pekerjaan tersebut kepada perawat yang lebih junior.

### C. Pembatasan Masalah

Penelitian terfokus pada seluruh perawat yang bekerja di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat sampai dengan bulan November 2022. Penelitian mengacu pada variabel – variabel yang ada yaitu *shift work*, *career growth*, *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior*.

### D. Rumusan Masalah

Dari beberapa hal tersebut, berikut rumusan masalah penelitian yang dapat dipaparkan antara lain:

- 1) Apakah terdapat pengaruh *shift work* dan *career growth* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *employee engagement* di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat secara simultan?
- 2) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *shift work* dengan *employee engagement*?
- 3) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *career growth* dengan *employee engagement*?
- 4) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *employee engagement* dengan *Organizational Citizenship Behavior*?
- 5) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *shift work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
- 6) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan *career growth* dengan *Organizational Citizenship Behavior*?

### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka terdapat tujuan umum dan tujuan khusus yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *shift work* dan *career growth* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *employee engagement* di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat secara simultan.

#### 2. Tujuan Khusus

- a) Untuk menganalisa pengaruh yang signifikan antara *shift work* terhadap *employee engagement*?
- b) Untuk menganalisa pengaruh yang signifikan antara *career growth* dengan *employee engagement*?

- c) Untuk menganalisa pengaruh yang signifikan *employee engagement* dengan *organizational citizenship behavior*?
- d) Untuk menganalisa pengaruh yang signifikan antara *shift work* dengan *organizational citizenship behavior*?
- e) Untuk menganalisa pengaruh yang signifikan antara *career growth* dengan *organizational citizenship behavior*?

#### **F. Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1) Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat hasil studi pengaruh *shift work* dan *career growth* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel *intervening* pada Perawat di RS. Swasta Kelas B Jakarta Barat.

##### **2) Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi rumah sakit sebagai sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengaruh *shift work* dan *career growth* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel *intervening*.
- b. Sebagai tolak ukur tentang keberhasilan pelayanan kesehatan yang sedang dilaksanakan serta dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan data dasar bagi penelitian berikutnya terutama yang terkait dengan topik pengaruh *shift work* dan *career growth* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *employee engagement* sebagai variabel *intervening*.



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**