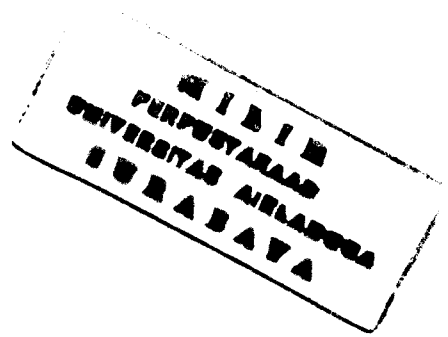


# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Wolper dan Pena (1987), rumah sakit adalah tempat orang sakit mencari dan mendapatkan pelayanan kedokteran serta sebagai tempat pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas, rumah sakit juga membutuhkan sumber daya penting salah satunya adalah perawat.

Perawat adalah tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri atau berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya (Depkes RI, 2002). Sedangkan dalam Klasifikasi Jabatan Indonesia (1982), tugas perawat adalah memberikan pelayanan perawatan secara sederhana kepada pasien di bawah petunjuk dokter, memberi layanan perawatan, memberikan perawatan profesional, melakukan pekerjaan perawatan. Jadi perawat merupakan sumber daya penting dalam suatu rumah sakit yang memiliki peran keperawatan sesuai dengan petunjuk dokter.

Perawat yang berkualitas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Hal tersebut didukung oleh pendapat Koesmono (2007), menjelaskan bahwa perawat rumah sakit dituntut untuk memiliki kemauan dan kemampuan

mengembangkan ketrampilan dan pengetahuannya dalam upaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta berkualitas kepada pasien. Agar supaya mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien berkualitas, maka dibutuhkan seorang perawat yang memiliki komitmen tinggi terhadap rumah sakit. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Suardi (2012), komitmen yang dimiliki seorang individu sangat mempengaruhi mutu pelayanan dan kualitasnya dalam bekerja. Jadi, seorang perawat yang memiliki komitmen tinggi akan lebih dapat bekerja secara efektif dan berkualitas.

Dalam penelitian ini, tingkat komitmen organisasional seorang perawat diukur dengan menggunakan dimensi menurut Luthans (1998:149) yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui penyebab seseorang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang selalu berusaha keras untuk tetap bertahan dalam organisasi.

Komitmen organisasional dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional yang tinggi juga akan berpengaruh terhadap pelayanan pada pasien. Menurut pendapat Suwardi (2008), dalam berinteraksi dengan pasien, perawat membutuhkan sikap empati, mampu mengenali dan mengendalikan emosinya sehingga akan terjalin hubungan saling percaya dan membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya. Menurut Papalia (2004) dengan kecerdasan emosional yang baik seseorang akan dapat bekerja secara efektif dalam tim, mengenali dan berespon terhadap perasaan sendiri serta

dapat memotivasi diri sendiri dan orang lain. Jadi, kecerdasan emosional sangat dibutuhkan perawat dalam berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan melaksanakan tugas keperawatannya secara efektif dan profesional.

Dalam mengukur pengaruh kecerdasan emosional, maka digunakan dimensi yang dikemukakan oleh Goleman (1999:42-43) yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial, dan ketrampilan sosial. Dimensi tersebut digunakan sebagai pengukuran, karena kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seseorang berasal dari dalam dirinya sendiri, bagaimana ia dapat mengendalikan emosinya dan mendorong dirinya untuk bersikap optimis terhadap pekerjaan dan lingkungannya.

Selain itu, perawat dalam menjalankan perannya tidak terlepas dari stres dan kepuasan kerja yang dialaminya. *Stressor* dan kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang dimiliki.

Kecerdasan emosional mempengaruhi *stressor* seseorang, karena tinggi rendahnya *stressor* seseorang berhubungan dengan kecerdasan emosional yang dimiliki. Seperti pendapat Tram (2006) mengatakan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi menghadapi *stressor* yang rendah dalam pekerjaan, begitu juga sebaliknya. Tuntutan pekerjaan perawat yang berat dalam melayani pasien membuat perawat harus bekerja dengan sebaik mungkin dan mencurahkan waktu yang ada untuk perawatan pasien. Keberadaan *stressor* harus disadari oleh perawat dan pihak rumah sakit agar dapat diketahui apa yang membuat perawat merasa stres dalam lingkungan pekerjaannya. Perawat yang terkena stres dan tidak

mampu menanggulangnya, cenderung menjadi tidak produktif dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Jika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka akan dapat mengendalikan emosinya, sehingga *stressornya* rendah. Hal ini didukung oleh pendapat dari Sy, Tram, dan O'Hara (2006) mengatakan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi menghadapi *stressor* yang rendah dalam pekerjaan mereka, begitu juga sebaliknya, dalam menghadapi kondisi yang sulit mereka tidak mampu mengatasi perasaan mereka dan memiliki stres yang tinggi, pada akhirnya akan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja mereka.

Oleh karena itu, *stressor* diukur dengan dimensi *stressor* yang dikemukakan oleh Nelson dan Quick (2003:217) yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar individu, dan tuntutan fisik. Dimensi *stressor* tersebut digunakan sebagai pengukuran, karena di dalam melaksanakan pekerjaannya, seorang perawat menghadapi berbagai tuntutan di lingkungan pekerjaannya yang dapat menyebabkan *stressor*.

Sedangkan kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional seseorang. Ada tidaknya kepuasan kerja pada seseorang akan tercermin dari perasaan dan sikapnya terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Menurut Kafetsios dan Zampetakis (2008), kecerdasan emosional seseorang dilihat dari kemampuannya dalam memahami dan menyadari perasaannya sendiri, dan mengontrol stres, dan emosi yang negatif. Jadi, seorang karyawan yang dapat mengendalikan emosinya dan mendorong dirinya untuk selalu optimis akan

memperoleh kepuasan kerja yang tinggi sehingga akan berpengaruh pada disiplin kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Oleh karena itu, *stressor* dan kepuasan kerja seseorang juga dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang dimiliki untuk menghadapi perubahan dan beradaptasi di lingkungan kerjanya serta untuk mengatasi emosinya.

Pengaruh kepuasan kerja diukur dengan menggunakan dimensi seperti yang dikemukakan oleh Luthans (1998:144) yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, kelompok kerja, dan kondisi kerja. Dimensi tersebut digunakan sebagai pengukuran kepuasan kerja, karena kepuasan kerja yang dialami seseorang berasal dari lingkungan kerjanya. Tinggi rendahnya kepuasan kerja seseorang dapat dilihat dari bagaimana ia memandang pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

*Stressor* dan kepuasan kerja juga dapat berpengaruh terhadap komitmen organisasional seorang perawat. Jika perawat tersebut memiliki *stressor* rendah, akan lebih berkomitmen terhadap rumah sakit. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Sweeney dan Quirin (2009), *stressor* berhubungan dengan sikap kerja, termasuk kepuasan kerja, komitmen organisasional afektif, dan *turnover intentions*. Jadi, *stressor* yang dialami seseorang mempengaruhi tingkat komitmen organisasionalnya. *Stressor* yang tinggi dapat mengakibatkan menurunnya tingkat pelayanan atau produktivitas, tingginya tingkat absensi dan turnover karyawan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Rulestari dan Eryanto (2013:22) berpendapat bahwa, dampak *stressor* adalah *organizational problem*

yang meliputi tingkat kepuasan kerja menurun, komitmen dan loyalitas terhadap organisasi menurun dan produktivitas kerja menurun, sehingga juga dapat mengakibatkan tingkat absensi dan turnover karyawan meningkat.

Kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Cholil dan Riani (2003) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dengan komitmen karyawan terhadap organisasi. Robbins (1996:152) juga menyatakan bahwa tingginya kepuasan kerja dapat mendorong komitmen organisasional. Jadi, seorang perawat yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan lebih berkomitmen terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini akan nampak dalam sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh McGowan (2001):

“Kepuasan kerja mempengaruhi kepedulian terhadap pasien. Bila para perawat merasa puas, maka pasien lebih mungkin akan merasa puas. Banyak penelitian menganjurkan agar pihak manajemen harus selalu memperhatikan kepuasan kerja para perawatnya atau karyawannya dan juga mendesain suatu cara untuk mewujudkan hal tersebut”.

Dalam penelitian ini juga diteliti mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional melalui *stressor* dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Karena tinggi rendahnya komitmen organisasional juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang dimediasi oleh *stressor* dan kepuasan kerja.

Subyek penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit Islam Surabaya. Rumah Sakit Islam Surabaya dipilih karena merupakan rumah sakit dengan perawat yang selalu dituntut dalam kesiapan dan kesediaannya melayani pasien selama 24 jam dengan visi dan misi yang tidak lepas dari nilai islami. Perawat Rumah Sakit Islam Surabaya juga dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan secara profesional. Perawat yang menjadi responden adalah perawat di ruang Shofa-Marwah, Multazam, Arofah, Mina, dan Hijr Ismail yang berjumlah 54 perawat.

Jumlah perawat rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah 54 perawat dengan jumlah pasien rawat inap per hari adalah 35-40 pasien dan 29.403 pasien rawat inap per tahun, dengan jumlah tempat tidur adalah 244 buah. Sedangkan jumlah dokter adalah 35 orang. Oleh karena itu, perawat selalu disibukkan dengan membantu dokter dan memberikan tugas keperawatan terhadap pasien baru maupun pasien lama. Hal ini juga dikarenakan Rumah Sakit Islam berhadapan dengan jalan raya sehingga mudah untuk diakses oleh masyarakat. Dengan banyaknya jumlah pasien rawat inap dan kondisi lingkungan rumah sakit yang strategis, maka perawat dituntut kesediaannya untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, pekerjaan perawat di Rumah Sakit Islam Surabaya tidak terlepas dari cara perawat dalam mengelola kecerdasan emosi yang dimiliki sehingga akan dapat mengendalikan *stressor* yang dialami dan mendapatkan kepuasan kerja sehingga perawat akan dapat berkomitmen terhadap organisasinya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasional**

## Dengan *Stressor* Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya”.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *stressor* pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya?
4. Apakah *stressor* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya?
6. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dengan mediasi *stressor* pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya?



7. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dengan mediasi kepuasan kerja pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *stressor* pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *stressor* terhadap komitmen organisasional pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional dengan mediasi *stressor* pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

7. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional dengan mediasi kepuasan kerja pada perawat instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberi gambaran informasi dan dijadikan referensi dalam melakukan kajian atau penelitian dengan pokok permasalahan yang sama, mengenai manfaat Kecerdasan Emosional (EI) yang dimiliki oleh seseorang sangat berguna untuk menghadapi, memperkuat diri, atau mengubah kondisi kehidupan yang tidak menyenangkan menjadi suatu hal yang wajar untuk diatasi serta sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.
2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan mengenai sejauhmana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *stressor*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional.

#### **1.5. Sistematika Skripsi**

Untuk memberikan gambaran umum tentang permasalahan yang akan dibahas, maka akan diuraikan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

##### **Bab I. Pendahuluan**

Bab ini mengemukakan uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah untuk memperjelas lingkup permasalahan dalam penelitian, tujuan dan manfaat yang didapat dari penelitian serta sistematika penulisan yang berisi urutan penyajian yang digunakan dalam penelitian skripsi.

## Bab II. Tinjauan Pustaka

Bab ini mengemukakan teori-teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan yaitu teori tentang kecerdasan emosional, *stressor*, kepuasan kerja, komitmen organisasional.

## Bab III. Metode Penelitian

Bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang digunakan yang dimulai dengan pendekatan penelitian, identifikasi variabel penelitian dan definisinya, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, prosedur dalam memperoleh data serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

## Bab IV. Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan membahas uraian tentang gambaran umum obyek penelitian, diskripsi hasil penelitian, pembuktian hipotesis dan pembahasan dari hasil pembuktian hipotesis.

## Bab V. Simpulan dan Saran

Bab ini akan memberikan simpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.