

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah perusahaan jasa yang berfokus pada berbagai pelayanan terkait kesehatan seseorang, diantaranya seperti perawatan medis, rehabilitasi, pengobatan, hingga pencegahan penyakit. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, diperlukan dukungan sumber daya manusia khususnya “perawat”, yang mampu mengemban tugas dan terus mengadakan perubahan.

Tugas perawat dalam rumah sakit sangatlah melelahkan karena seorang perawat dituntut untuk dapat menghadapi kondisi pasien yang membahayakan dan tetap harus bekerja secara profesional. Menurut (Zolnerek & Steckel, 2010) perawat memiliki peran dan tanggung jawab terhadap pelayanan serta perawatan yang diberikan kepada pasien. Keberadaan perawat berhubungan secara langsung dengan pasien dan perawat sebagai tenaga medis, hal ini berkaitan dengan citra rumah sakit. Dimana pelayanan yang baik dari perawat dapat membuat pasien merasa puas dan memberikan penilaian positif untuk rumah sakit tersebut.

Mengingat tugas perawat sangatlah penting bagi rumah sakit, keinginan perawat untuk tetap bekerja dan bertahan merupakan konsep penting yang menarik untuk diperhatikan oleh para administrator keperawatan rumah sakit diseluruh dunia (AbuAlRub & Nasrallah 2017). Dalam kondisi ini, pihak manajemen rumah sakit harus melakukan upaya dalam hal *controlling*, khususnya dalam kehidupan kerja perawat. *Controlling* juga dipergunakan untuk mengetahui apakah perawat masih memiliki niat atau tetap tinggal. Salah satu faktor yang mempengaruhi

keberhasilan rumah sakit adalah bagaimana peran perawat untuk selalu berkomitmen dan tetap tinggal yang dimaksud dalam *organizational commitment*.

Organizational commitment didefinisikan sebagai ikatan yang ada antara karyawan dan organisasi Morrow dan McElroy (1986). Karyawan yang berkomitmen pada organisasi mereka cenderung menerima tujuan organisasi dan ingin tetap berada di organisasi tersebut. Sedangkan perawat dengan tingkat *organizational commitment* tinggi sangat diperlukan oleh organisasi kesehatan. Dari tingkat *organizational commitment* yang dimiliki seseorang kita dapat melihat sejauh mana mereka merasa bangga menjadi anggota suatu organisasi setia dan percaya terhadap nilai dan tujuan organisasi, serta selalu berharap mempertahankan keanggotaannya. Mathieu & Zajac (1990) menyatakan bahwa *commitment* sebagai sikap yang mencerminkan sifat dan kualitas hubungan antara perawat dengan organisasi. *Commitment* mampu mencerminkan pribadi dengan keyakinan dan melaksanakan tujuan serta nilai – nilai yang telah ditetapkan organisasi, kesediaan untuk mengupayakan organisasinya, serta kemauan demi menjaga keanggotaan organisasinya.

Dalam upaya meningkatkan *organizational commitment* yang dimiliki perawat pihak manajemen rumah sakit perlu melakukan beberapa hal yang membuat perawat lebih berkomitmen salah satunya yakni menciptakan suasana kehidupan kerja yang nyaman untuk perawat. Hal tersebut perlu dilakukan agar perawat memiliki kesejahteraan dan kesempatan untuk mengembangkan potensi dirinya. Salah satu faktor yang bisa diperhatikan pihak rumah sakit adalah *QWL*. *Quality of Working Life* (*QWL*) mengacu pada kesukaan terhadap keseluruhan lingkungan kerja, rasa kesejahteraan karyawan dan inovasi yang menargetkan kepuasan karyawan, dan meningkatkan efektivitas serta produktivitas organisasi Nayak dkk., 2018. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan karyawan perusahaan perlu melakukan peninjauan serta evaluasi, yang mana hasil dari evaluasi akan digunakan untuk menilai sejauh mana kebutuhan karyawan terpenuhi guna menciptakan motivasi karyawan dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi.

Dimana QWL merupakan penentu utama hasil yang terkait dengan organisasi dan karyawan seperti *work engagement* dan *organizational commitment* Sahni (2019). QWL yang tinggi ditandai dengan adanya keseimbangan berbagai kebutuhan karyawan serta adanya tindakan yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi hak karyawan. Dengan demikian perawat akan merasa nyaman dan menikmati pekerjaannya, selanjutnya mereka akan menunjukkan kemampuan terbaik yang dimiliki. Pada akhirnya kondisi tersebut dapat membuat perawat lebih bersemangat dan merasa memiliki keterikatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan komitmen yang kuat.

Kami menjelaskan bahwa keterikatan kerja (*work engagement*) merupakan keadaan dimana seseorang berfikir secara positif dan memuaskan pada pekerjaan yang sedang mereka jalani, hal ini dicirikan dengan adanya sikap semangat, dedikasi, dan juga penghayatan terhadap pekerjaan tersebut. Schaufeli, dkk. (2002) mendefinisikan *work engagement* sebagai kondisi positif, memuaskan, dalam pekerjaan yang dikarakteristikan dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Karyawan dengan tingkat semangat dan dedikasi yang tinggi memiliki cara yang unggul untuk mengelola tuntutan dan tantangan pekerjaan, sekaligus mengelola kesejahteraan fisik dan psikologis mereka.

Dengan demikian adanya *quality of working life* yang baik pada rumah sakit, mencakup *work environment*, *occupational stress*, *professional development*, *compensation and rewards*, serta *social support* hal tersebut dapat meningkatkan *work engagement*, dimana perawat akan merasa terikat dengan pekerjaannya dan secara otomatis mereka bersemangat, berdedikasi, serta menghayati setiap pekerjaan yang diberikan. *Work engagement* dapat memotivasi antusiasme karyawan, membuat mereka merasa terhubung dengan pekerjaan mereka. Akibatnya, dengan adanya *work engagement* yang terdiri dari *vigor*, *dedication*, dan *absorption* pada akhirnya akan berkontribusi pada tingkat *organizational commitment* dan retensi yang lebih tinggi (Boonsiritomachai & Sud-On 2021).

Selanjutnya *QWL* adalah variabel bebas yang diuji pengaruhnya terhadap *work engagement* dan *organizational commitment* sebagai variabel terikat secara bersamaan (Sahni 2019), selain menjadi variabel terikat *work engagement* juga merupakan variabel bebas yang diuji pengaruhnya terhadap *organizational commitment* (Boonsiritomachai & Sud-On 2021). Dalam beberapa penelitian yang ada hasilnya telah menunjukkan bahwa *QWL* secara umum berhubungan positif dengan *organizational commitment* (El Badawy dkk., 2018; Sahni 2019; Zin, 2004; Farid dkk., 2014; Eliyana & Anwar, 2021) dan hanya beberapa penelitian yang mengeksplorasi hubungan antara *QWL* dengan *work engagement* (Kanten & Sadullah, 2012; Lateef dkk., 2021; Sahni 2019) namun tidak ada penelitian yang menguji efek mediasi *work engagement* antara *QWL* dan *organizational commitment*. Beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa *work engagement* sebagai mediator dari *organizational commitment* (Boonsiritomachai & Sud-On 2021; Khan dan Zahra, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan mediasi *work engagement* antara *QWL* dan *organizational commitment*.

Penelitian ini berfokus pada perawat yang bekerja di Rumah Sakit Universitas Airlangga (RSUA). Yang merupakan rumah sakit swasta dengan tipe B di Surabaya. Berikut adalah daftar gaji perawat di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya yang telah di kelompokkan berdasarkan golongan:

Tabel 1.1 Daftar Gaji Pokok Perawat Rumah Sakit Universitas Airlangga

Daftar Gaji Pokok Perawat Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya Berdasarkan Golongan		
Golongan	Daftar Gaji Pokok	Keterangan
S1	2.400.000	Kontrak
D3	2.300.000	Kontrak
PNS Gol.1	1.500.000 - 2.600.000	
PNS Gol.2	2.000.000 - 3.800.000	
PNS Gol.3	2.500.000 - 4.800.000	

PNS Gol.4	3.000.000 - 5.900.000	
-----------	-----------------------	--

Berdasarkan data di atas, telah kita ketahui bahwa gaji pokok rumah perawat di Rumah Sakit Universitas Airlangga termasuk rendah, jika dibandingkan dengan tipe rumah sakit yang tergolong dalam tipe B (RSUA, 2016). Dimana kita ketahui bahwa rumah sakit dengan tipe B memiliki standard pelayanan yang tinggi dan baik. Artinya jika dibandingkan dengan rumah sakit swasta ternama lainnya gaji yang didapat oleh perawat di Rumah Sakit Universitas Airlangga mungkin bisa untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perawat. Sedangkan untuk mendapatkan pelayanan dan penanganan yang baik, keberadaan perawat profesional sangatlah dibutuhkan. Pada situasi seperti ini pihak manajemen rumah sakit perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan *organizational commitment* pada perawat meskipun dengan kondisi gaji yang rendah. Sejauh mana perawat berkomitmen dan bertahan di rumah sakit adalah penting, mengingat RSUA perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan standard pelayanan yang baik demi menjaga kenyamanan pasien (*customer*). Sehingga upaya dalam mempertahankan perawat profesional sangatlah dibutuhkan, guna menunjang dan mempertahankan performa serta kualitas pelayanan dari RSUA.

Penelitian ini memiliki kriteria tertentu dalam mengukur variabel-variabel yang ingin diuji. Dimana indikator pertanyaan untuk mengukur QWL berasal dari Nayak dkk. (2018) penelitian ini mengukur QWL yang terdiri dari lima yang terdiri atas *work environment*, *occupational stress*, *professional development*, *compensation and rewards*, *social support*. Selanjutnya dalam mengukur *work engagement* dalam penelitian ini kami menggunakan indikator pertanyaan dari Schaufeli, dkk (2002) yang mana dalam indikator pertanyaan tersebut bersumber dari tiga dimensi *work engagement*, yakni *vigor*, *dedication*, *absorption*. Sedangkan untuk *organizational commitment* akan diukur berdasarkan indikator pengukuran tiga dimensi yang berasal dari Meyer dkk. (1993) antara lain meliputi *affective commitment*, *continuance commitment*, *normative commitment*.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh *QWL* terhadap *organizational commitment*, dan juga menguji bagaimana peran *work engagement* sebagai variabel mediasi pada perawat di Rumah Sakit Universitas Airlangga (RSUA).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *quality of working life* berpengaruh terhadap *organizational commitment*?
2. Apakah *quality of working life* berpengaruh terhadap *work engagement* ?
3. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap *organizational commitment*?
4. Apakah *work engagement* memediasi pengaruh *quality of working life* terhadap *organizational commitment* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pemandu dalam kegiatan penelitian agar sesuai dengan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya. Maka tujuan diadakan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh *quality of working life* terhadap *organizational commitment* perawat Rumah Sakit Universitas Airlangga.
2. Untuk menguji pengaruh *quality of working life* terhadap *work engagement* perawat Rumah Sakit Universitas Airlangga.
3. Untuk menguji pengaruh *work engagement* terhadap *organizational commitment* perawat Rumah Sakit Universitas Airlangga.
4. Untuk menguji peran mediasi *work engagement* terhadap pengaruh *quality of working life* terhadap *organizational commitment* perawat Rumah Sakit Universitas Airlangga.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi perkembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *quality of work life* dan *organizational commitment* dimana *work engagement* merupakan variabel mediasi pada penelitian yang dilakukan di RS Universitas Airlangga.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi saran dan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan yang sesuai serta tepat, terutama dalam praktik manajemen sumber daya manusia yang dilakukan di rumah sakit guna mengoptimalkan komitmen perawat pada organisasi. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi pihak lain untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori pada setiap variabel, yaitu *quality of work life*, *organizational commitment*, dan *work engagement*. Kemudian pada bab ini juga menjelaskan tentang pengaruh antar variabel, penelitian sebelumnya, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi pendekatan kuantitatif, identifikasi variabel, jenis dan sumber data, prosedur data, dan teknik analisis.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang uraian hasil dan pembahasan yang meliputi gambar umum perusahaan, hasil jawaban dari kuesioner responden, pembuktian hipotesis, dan pembahasan masalah berdasarkan data dan teori.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi simpulan dari hasil yang diperoleh dalam penelitian dan akan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Saran yang diajukan berdasarkan hasil pengujian variabel- variabel dalam penelitian yang akan dijadikan *feedback* bagi organisasi supaya kinerja menjadi lebih baik.