

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan elemen terpenting dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit. Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/per/II/1992 yaitu sarana upaya kesehatan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Pertumbuhan rumah sakit dewasa ini dapat dinilai berkembang pesat. Persaingan antar rumah sakit baik pemerintah maupun swasta akan semakin meningkat untuk merebut pasar yang semakin terbuka. Jumlah rumah sakit yang bertambah setiap tahun menuntut setiap rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia yang handal dan profesional agar dapat bersaing dengan lainnya. Pada organisasi ini, pemberi pelayanan seperti dokter, perawat, tenaga medis, dan non medis adalah pihak yang memiliki peran penting untuk menyampaikan jasa secara langsung kepada pasien.

Tuntutan perkembangan rumah sakit yang semakin pesat perlu didukung oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang profesional sehingga dapat menjawab tantangan bisnis yang semakin kompetitif di masa depan. Disisi lain, rumah sakit juga harus menjalankan fungsi sosial secara internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para karyawannya yang berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk bersaing dengan industri yang sejenis, perusahaan harus memiliki karyawan yang mempunyai semangat dan komitmen organisasi yang tinggi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan selalu bertanggung jawab dan berusaha keras untuk memajukan perusahaan. Scooter (2000) menyatakan bahwa karyawan ataupun pekerja dengan komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada kerja. Selain itu pekerja dengan komitmen yang tinggi akan cenderung senang membantu dan dapat bekerja sama.

Pengertian komitmen organisasi menurut Porter (dalam Mowday, 1982) adalah kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi

keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi. Allen dan Meyer (1990) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah kondisi psikologis yang merupakan karakteristik hubungan pekerja dengan organisasi dan keterlibatan pekerja untuk memutuskan tetap menjadi bagian dari organisasi. Komitmen organisasi memiliki tiga dimensi yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*.

Menurut Allen dan Meyer (1990), seseorang dengan komitmen afektif yang tinggi akan bertahan di organisasi karena memang dia menyukai organisasi itu, sedangkan seseorang dengan komitmen *continuance* yang tinggi akan bertahan di organisasi karena alasan kebutuhan hidup sebagai dorongannya. Seseorang dengan komitmen normatif yang tinggi akan bertahan dalam organisasi karena alasan moralitas. Jadi, karyawan yang memiliki komitmen dengan dasar afektif memiliki perilaku yang berbeda dengan karyawan yang memiliki komitmen *continuance* dan normatif. Pada penelitian ini, dari ketiga dimensi tersebut peneliti menggunakan *affective commitment* dikarenakan karyawan dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi. Hal ini berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi.

Perkembangan industri perumahsakitkan menuntut setiap karyawan yang bekerja tidak hanya memiliki komitmen yang tinggi, namun juga harus kuat menghadapi tekanan yang berat akan persaingan antar rumah sakit, serta memiliki semangat optimis dan rasa percaya diri. Sebagian besar karyawan rumah sakit juga dituntut agar dapat memberikan pelayanan untuk para pasien yang datang kesana. Berbagai karakteristik pasien yang berbeda-beda tiap individu menuntut karyawan rumah sakit untuk selalu memberikan yang terbaik. Oleh karena itu, salah satu konsep yang dapat mendukung agar karyawan memiliki motivasi dalam mencapai komitmen yang tinggi dan siap menghadapi tantangan dalam tugas adalah *psychological capital*.

Psychological capital merupakan turunan dari psikologi *positive behaviour* (POB) yang direfleksikan sebagai kekuatan positif dan kapasitas psikologis individu yang dapat dikembangkan dan dikelola. *Psychological capital*

pada setiap individu memiliki peranan penting. Setiap karyawan berusaha mengembangkan dirinya kearah yang lebih baik. Menurut Luthans, Youssef, dan Avolio (2007) *psychological capital* adalah keadaan perkembangan psikologi individu yang positif yang dicirikan oleh adanya kepercayaan diri (*self efficacy*) dalam mengerjakan tugas-tugas yang menantang, atribusi yang positif (*optimism*) tentang sukses di masa depan atau pun di masa sekarang, persistensi dalam mencapai tujuan dengan kemampuan mendefinisikan kembali jalur untuk mencapai kesuksesan (*hope*), dan mampu bertahan untuk mencapai sukses (*resiliency*).

Luthans *et al.* (2007) menjelaskan bahwa *psychological capital* terdiri dari empat dimensi yaitu *self efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resilience*. *Self efficacy* adalah keyakinan individu bahwa dirinya dapat menyelesaikan tugas yang spesifik dengan baik dalam suatu konteks tertentu (Stajkovic dan Luthans, 2007). Dimensi yang kedua yaitu optimis. Seseorang yang optimis memiliki ekspektasi tentang hal yang baik dalam menjalani hidup. Orang-orang tersebut menganggap kondisi yang buruk sebagai pengaruh dari lingkungan eksternal yang bersifat sementara dan bukan berarti kejadian yang buruk, seluruh kehidupannya pun buruk (Seligman dalam Luthans, 2007). Dimensi yang ketiga dalam *psychological capital* adalah *hope*. *Hope* berarti seseorang yang memiliki tujuan dan harapan serta mengetahui cara untuk mencapai tujuan dan harapannya tersebut (Snyder dalam Luthans, 2007). Dimensi yang terakhir yaitu *resiliency*. *Resiliency* adalah kondisi ketika seseorang dapat bangkit kembali dari kondisi yang sangat buruk (Luthans *et al.*, 2007).

Menurut Avey *et al.* (2011), karyawan yang memiliki *psychological capital* yang tinggi memiliki tujuan positif dalam mencapai tujuannya dan mampu bangkit kembali disaat mendapatkan masalah maupun berada dalam situasi yang memberikan dampak stres. Kondisi seperti ini akan berdampak pada bagaimana keterikatan kerja (*work engagement*) dari setiap karyawan. Schaufeli *et al.* (2002) mendefinisikan *work engagement* sebagai keadaan motivasional yang positif dan direfleksikan dengan tiga karakteristik, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* merupakan suatu kondisi dimana karyawan memiliki energi dan kegigihan

yang tinggi disertai dengan kerelaan dalam mengeluarkan usaha yang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditandai dengan ketekunan dalam menghadapi kesulitan. Sedangkan *dedication* merupakan kondisi dimana karyawan sangat terlibat dengan pekerjaannya ditandai dengan rasa penuh makna, tertantang, dan antusiasme yang tinggi. Karakteristik yang ketiga yaitu *absorption*, merupakan suatu tahapan yang ditandai dengan adanya konsentrasi dan kesenangan hati serta minat yang dalam terhadap pekerjaan. Hal ini dicirikan dengan perasaan sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaan dan merasa waktu akan cepat berlalu ketika sedang bekerja (Schaufeli dan Bekker, 2004).

Work engagement merupakan salah satu variabel yang dimasukkan ke dalam faktor yang dipengaruhi oleh *psychological capital* (Schaufeli *et al.*, 2004). Selain itu *work engagement* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa *work engagement* memiliki hubungan yang saling melengkapi dengan komitmen organisasi (Demerouti *et al.*, 2001; Macey & Schneider, 2008). Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi akan menunjukkan komitmen mereka. Hal tersebut dikarenakan karyawan merasa larut dan menikmati pekerjaan yang dilakukannya (Bakker dan Leiter, 2011). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *work engagement* memberikan dampak positif bagi organisasi. Dampak positif tersebut seperti loyalitas, kepuasan kerja, keamanan, dan kenyamanan.

Maslach *et al.* (2011) menyatakan bahwa *work engagement* merupakan lawan dari *burnout*, karena karyawan dengan keterikan kerja yang tinggi menganggap tekanan dan banyaknya pekerjaan sebagai suatu tantangan. Menurut Sun *et al.* (2011), *psychological capital* dan *work engagement* merupakan dua hal penting dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Luthans *et al.* (2007) menyatakan bahwa *psychological capital* berpengaruh terhadap *affective commitment* dan *work engagement* berperan sebagai parsial mediator diantara kedua variabel tersebut.

Psychological capital yang dimiliki karyawan rumah sakit menjadi faktor penting yang diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit karena keempat

dimensi dari *psychological capital* dibutuhkan karyawan rumah sakit untuk bekerja dan menghadapi tantangan pada tugas. Dengan mengetahui bagaimana *psychological capital* dari karyawan, maka dapat mengetahui seberapa besar *work engagement* dan apakah karyawan mampu bertahan pada tempat kerjanya dan dapat memberikan kinerja yang baik (Mehrdad *et al.*, 2016). Karyawan dengan *psychological capital* yang kuat akan mempengaruhi tingkat keterikatan kerja (*work engagement*) karyawan sehingga dengan keterikatan kerja tersebut karyawan akan lebih berkomitmen dalam perusahaan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Nyai Ageng Pinatih Gresik merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas C yang telah berdiri sejak tahun 1966 di kota Gresik. Rumah sakit ini mempunyai motto “Pelayanan Terbaik“. Namun pada kenyataannya, beberapa karyawan masih kurang memahami motto dari rumah sakit ini, sehingga karyawan kurang maksimal dalam melayani setiap pasien yang datang. Pada tahun 2015, rumah sakit ini diterpa masalah serius yaitu tindakan malpraktek yang dilakukan salah satu perawat terhadap pasien anak-anak. Kejadian ini menyebabkan beberapa kerugian, diantaranya jumlah pasien yang menurun. Beberapa pasien yang berkunjung mengeluhkan pelayanan yang kurang sehingga citra dari rumah sakit ini juga menurun.

Pada tahun 2018, yayasan rumah sakit islam Surabaya (Yarsis) mengambil alih pengelolaan rumah sakit ini. Ketua umum Yarsis, Mohammad Nuh menjelaskan bahwa rumah sakit ini bukan diakuisisi namun diintegrasikan untuk pengelolaan serta pembentukan sumber daya manusia agar bisa memberikan pelayanan maksimal kepada pasien dan masyarakat Gresik. Pelayanan yang maksimal tersebut berkaitan dengan komitmen afektif yang ada pada karyawan rumah sakit. Berdasarkan data dari pihak HRD RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan sudah bekerja lebih dari 10-13 tahun. Dengan masa kerja yang lama menunjukkan bahwa karyawan merasa senang menghabiskan sisa karir di rumah sakit ini.

Pihak pimpinan dan manajemen rumah sakit melakukan perbaikan dimulai dari sumber daya manusia dan sarana prasarana yang semakin layak. Setiap bulan pimpinan dari rumah sakit mengadakan rapat yang harus dihadiri oleh seluruh

karyawan rumah sakit untuk mengevaluasi kinerja dari karyawan. Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk berpendapat dan memberikan solusi terkait masalah yang terjadi di rumah sakit. Dengan begitu karyawan merasa diperhatikan dan enggan untuk keluar dari rumah sakit karena terikat secara emosional.

Jumlah pasien yang bertambah dan pembangunan sarana prasarana sudah terlihat lebih baik dan layak dengan adanya perluasan rumah sakit. Dengan adanya beberapa perkembangan dan perubahan menyebabkan karyawan rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik didukung dengan sumber daya manusia yang baik juga. Maka dari itu, dibutuhkan karyawan dengan *affective commitment* yang tinggi. Untuk mewujudkan *affective commitment* dari karyawan perlu didorong dengan adanya *psychological capital*.

Psychological capital dalam organisasi kesehatan khususnya rumah sakit merupakan salah satu elemen terpenting yang harus dimiliki karyawan rumah sakit. Karyawan rumah sakit lebih membutuhkan tingkat psikologi yang tinggi karena dalam bekerja lebih menguras psikisnya. *Psychological capital* yang tinggi akan menimbulkan keterikatan kerja yang kuat. Karyawan dengan keterikatan kerja yang kuat akan mempengaruhi *affective commitment* karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul terkait “Pengaruh *Psychological Capital* Terhadap *Affective Commitment* Melalui *Work Engagement* Pada Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Nyai Ageng Pinatih Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah *psychological capital* berpengaruh terhadap *affective commitment* pada karyawan RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik ?

2. Apakah *work engagement* memediasi hubungan *psychological capital* terhadap *affective commitment* pada karyawan RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *psychological capital* terhadap *affective commitment* pada karyawan RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *psychological capital* terhadap *affective commitment* melalui *work engagement* pada karyawan RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *affective commitment*. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan *psychological capital* dan *work engagement* pada karyawan rumah sakit agar mampu untuk terus berkomitmen terhadap instansi terkait.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai bahan kajian, wacana, dan studi banding di masa yang akan datang dengan mengembangkan variabel-variabel lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini terdapat beberapa hal yang akan dibahas dan disusun ke dalam lima bab dengan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan bagian pengantar dan menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang secara garis besar memuat hal-hal yang mengantarkan pada pokok permasalahan. Dalam bab ini mencakup latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua terdiri dari landasan teori yang berkaitan dengan *psychological capital*, *work engagement*, dan *affective commitment*. Dalam bab ini juga disertakan pengaruh tiap variabel, penelitian terdahulu, model analisis, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional tiap variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, prosedur penentuan sampel, dan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan *Partial Least Square* (PLS)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat berisi tentang gambaran secara umum perusahaan yang menjadi obyek penelitian, mulai dari tahun berdiri perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasinya. Bab ini juga menampilkan deskripsi hasil penelitian, uji asumsi model, pengujian hipotesis, serta pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima merupakan bagian terakhir dari penelitian yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan serta saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.